

KUALITAS LAYANAN KERETA API SARANGAN EKSPRES JURUSAN SURABAYA GUBENG – MADIUN

(Study di Stasiun Gubeng Daerah Operasional VIII Surabaya)

Tria Yulianti

Prodi S1 Ilmu Administrasi Publik, Jurusan PMP-Kn, Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Surabaya

e-mail: triayulianti92@gmail.com

Abstrak

Transportasi publik merupakan unsur yang penting bagi kehidupan manusia. Semakin dibutuhkannya sarana transportasi publik menyebabkan meningkatnya jumlah pengguna sarana transportasi publik, maka penyedia layanan transportasi publik harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan terdiri dari: (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), (5) Empati (*empathy*). PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai salah satu perusahaan jasa penyedia transportasi publik milik pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan selalu meningkatkan kualitas layanannya. Pelayanan Kereta Api Sarangan Ekspres merupakan salah satu bentuk pelayanan dari PT. KAI yang memiliki banyak pelanggan, maka dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat rumusan masalah mengenai kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan penelitian ini dilakukan di Kereta Api Sarangan Ekspres dengan teknik pengambilan data kuesioner, wawancara, observasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental*. Sampel yang digunakan berjumlah 99 penumpang kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng – Madiun. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

Hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel Keandalan (80,2%), yang kedua adalah variabel Jaminan (76,2%), selanjutnya diikuti oleh variabel Bukti Langsung (73,9%), variabel Daya Tanggap (71,8%), variabel Empati (70,5%). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 74,5% yang berada pada katagori puas, yang artinya layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun telah berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas, Layanan, Kereta Api Sarangan Ekspres

Abstract

Public transport is an essential element for human life. The more needed public transportation causing the growing number of public transport users, the public transport service providers must continue to improve the the quality of service. Improved service quality can be measured through the service quality dimensions consists of: (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, (5) *empathy*. PT. Indonesian railway (KAI) as one of the services of government-owned public transport providers strive to meet the needs of customers by constantly improving the quality of its services. Sarangan Express Train service is one form of service of PT. KAI which has many customers, then required to always improve the its service quality. Therefore, this study raised the formulation of the problem about Service Quality of Sarangan Express Train Surabaya Gubeng-Madiun Track.

Type of research is descriptive quantitative and this stuy was conducted in the Sarangan Expres Train with techniques of data collection questionnaires, interviews, observation. The sampling technique used in this study is *insidental*. The sample was 99 passenger of Sarangan Express Train Surabaya Gubeng-Madiun Track. The data analysis technique used in this study include the analysis of quantitative data and descriptive data analysis

The results of this study it can be concluded that the variable which have the highest percentage rate is variable reliability (80,2%), the second variable is assurance (76,2%), then tangibles (73,9%), responsiveness variable (71,8%), and lowest percentage rate is empty variable (70,5%). Then, from these result we can obtain that the average percentage is 74,5% which is in the caegory satisfied, which means that the Sarangan Expres Train Track Surabaya Gubeng-Madiun service has been qualified.

Keyword : Quality, Service, Sarangan Express Train.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan, pendapatan, diversifikasi pekerjaan dan tempat kerja masyarakat, mengakibatkan meningkatnya tuntutan dari masyarakat terhadap beraneka ragam jasa (Andayani, 2010:30). Mereka yang bertempat tinggal di kota-kota besar, kebutuhan akan jasa semakin meningkat khususnya jasa transportasi. Adanya kecenderungan ini maka masyarakat lebih menuntut pelayanan di bidang transportasi yang jauh lebih baik, dan mereka akan lebih selektif dalam memilih jenis transportasi yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Pelayanan transportasi publik merupakan jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi (Adisasmita, 2011:14). Transportasi publik diartikan sebagai seluruh alat transportasi dimana penumpang bepergian tidak menggunakan kendaraannya sendiri melainkan menggunakan transportasi umum yang disediakan oleh perusahaan jasa transportasi publik baik pemerintah maupun swasta.

Salah satu perusahaan jasa penyedia transportasi publik milik pemerintah yaitu PT. KAI (Persero) atau Kereta Api Indonesia (Persero). PT. KAI merupakan perusahaan yang mengelola perkotaan di Indonesia. Kereta api sendiri merupakan sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api (Permenhub No. 47 Tahun 2014)..

Transportasi kereta api dapat dikatakan sebagai alat transportasi alternatif dan solusi dari masalah angkutan jalan raya. Faktor obyektifnya adalah sejumlah keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh kereta api, antara lain: “mampu mengangkut penumpang dalam jumlah sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, *regulated traffic*, relatif aman/rendah kecelakaan, efisien penggunaan lahan” (Andayani, 2010).

Dalam kondisi banyaknya pengguna transportasi kereta api, PT. KAI harus dapat mempertahankan kepuasan dari pelanggannya. PT. KAI sebagai salah

satu penyedia jasa transportasi harus memiliki standar pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan dari pelanggannya setiap saat. Selain itu juga, perusahaan penyedia layanan harus memperhatikan kualitas layanan karena dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan kebutuhan spesifik dari pelanggan (Tjiptono, 2007). Pemenuhan kualitas layanan berkontribusi dalam menciptakan strategi bersaing setiap perusahaan, juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya.

Menurut John Soviokla (Lupiyoadi, 2001) menambahkan pernyataan dari Tjiptono di atas, bahwa “salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.” Sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas sangat menentukan tingkat keberhasilan dari suatu perusahaan. Untuk itu PT. KAI harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tingkat keberhasilan dari perusahaan berupa kepuasan pelanggan. Dalam usaha memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat, berbagai peningkatan pelayanan terus dilakukan oleh PT. KAI. Salah satunya dengan menambah relasi kereta cepat di Jawa Timur.

Tambahan relasi kereta cepat/ekspres tentunya, juga membutuhkan kereta api tambahan. Salah satu tambahan kereta api yang diluncurkan untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang yaitu Kereta Api Sarangan Ekspres. Kereta Api Sarangan Ekspres merupakan Kereta Api Kelas Bisnis dengan Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun yang diluncurkan pada tanggal 05 Februari 2014 oleh PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya. Peluncuran Kereta Api Sarangan Ekspres dipicu besarnya animo masyarakat terhadap transportasi kereta cepat/ekspres yang tinggi.

Dalam kondisi tingginya minat masyarakat dalam menggunakan Kereta Api Sarangan Ekspres, sampai saat ini masih ada beberapa hal dalam pengoperasiannya yang diwarnai persoalan. Apalagi pada era globalisasi saat ini bukanlah menjadi hal

yang mudah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu pihak perusahaan pengelola Kereta Api Sarangan Ekspres dituntut lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pelanggan kereta api agar tidak berpindah ke transportasi lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan di Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun kepada pelanggan, dapat dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang banyak dipaparkan oleh tokoh kualitas pelayanan. Salah satu dimensi tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Zeithml et. al dalam Hardiyansyah (2011:42) antara lain: (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), (5) Empati (*empathy*). Dimensi Parasuraman dipilih dalam penelitian ini karena dianggap dapat sesuai dengan aspek yang diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan di Kereta Api Sarangan Ekspres.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengambil judul penelitian “KUALITAS LAYANAN KERETA API SARANGAN EKSPRES (JURUSAN SURABAYA GUBENG-MADIUN).

RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun ?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data yaitu kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Insidental*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden yang diambil dari penumpang Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya

Gubeng-Madiun. Skala pengukuran menggunakan Likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disajikan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu penumpang Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun. Kuesioner yang disebarakan kepada responden berjumlah 99.

Dilihat dari frekuensi penggunaan layanan kereta api Sarangan Ekspres, responden terbanyak berdasarkan data jenis kelamin yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 atau 50,5%; berdasarkan pendidikan terakhir yaitu pendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 47 atau 47,5%; berdasarkan pekerjaan yaitu pelajar & mahasiswa sebesar 42 atau 42,5%; berdasarkan usia yaitu berusia 21-30 tahun sebesar 36 atau 36,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun merupakan kereta api yang digunakan oleh penumpang yang berusia produktif dan kebanyakan masih berstatus sebagai mahasiswa.

Tabel 1. Data Responden

No	Data Responden	Jmlah Responden	Prosentase (%)	
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	50,5%
		Perempuan	49	49,5%
2	Pendidikan Terakhir	SMP	7	7%
		SMA/SMK	47	47,5%
		Perguruan Tinggi	45	45,5%
3	Pekerjaan	Pelajar & Mahasiswa	42	42,5%
		Swasta	31	31,5%
		Guru	10	10,1%
		Ibu Rumah Tangga	7	7,1%
		Wiraswasta	6	6,1%
		PNS	3	3%
4	Usia	14-20 Tahun	25	25,3%

21-30 Tahun	36	36,4%
31-40 Tahun	24	24,2%
> 40 Tahun	14	14,1%

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan kereta api sarangan ekspres dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) yang meliputi : Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Tabel 1.2 Nilai Rata-Rata Prosentase Skor Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Prosentase Skor (%)	Kategori
1	Kehandalan (Realibility)	80,2%	Puas
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	71,8%	Puas
3	Jaminan (Assurance)	76,2%	Puas
4	Empati (Empathy)	70,5%	Puas
5	Bukti Langsung (Tangible)	73,5%	Puas

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Variabel bukti langsung (*tangible*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai tampilan petugas dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu rapi, bersih dan sopan memperoleh prosentase nilai tertinggi dari item pernyataan yang lain yaitu sebesar 82,2% atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Karena tidak ada satu petugas yang tidak memakai seragam yaitu dari masinis hingga petugas kebersihan kereta. Menaati aturan dengan memakai seragam yang bersih dan rapi merupakan salah satu bentuk kesopan santunan dalam melayani pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman dan sangat puas menggunakan transportasi ini.

Item pernyataan selanjutnya mengenai fasilitas tempat duduk, pendingin ruangan atau AC di dalam kereta api yang nyaman pada variabel bukti langsung (*tangible*) dapat dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor sebesar 78,9%. Walaupun prosentase skor berada pada kriteria memuaskan, pihak Kereta Api Sarangan Ekspres harus selalu melakukan pengecekan dan perbaikan mengenai fasilitas-fasilitas yang ada di dalam gerbong, karena masih ditemukan fasilitas kereta api yang tidak bekerja secara maksimal seperti AC, agar penumpang merasa nyaman dan sangat puas menggunakan transportasi ini.

Item fasilitas toilet di dalam kereta api yang bersih dan nyaman pada variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh prosentase skor sebesar 68,3% atau berada pada kategori memuaskan. Walaupun prosentase skor berada pada kategori memuaskan, pihak Kereta Api Sarangan Ekspres harus selalu menjaga kebersihan toilet di dalam kereta api, karena masih terciumnya bau tidak enak di dalam dalam toilet. Untuk itu penambahan pengharum ruangan sangat diperlukan, agar penumpang merasa nyaman dan merasa sangat puas menggunakan transportasi ini.

Item pernyataan untuk fasilitas tempat untuk menaruh barang bawaan di kereta api pada variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh prosentase skor sebesar 75,4% atau berada pada kategori memuaskan. Hal itu dikarenakan rak yang disediakan untuk menaruh barang bawaan sudah memadai untuk dipakai menaruh tas-tas ataupun koper dari penumpang.

Item pernyataan mengenai kemudahan dalam membeli tiket pada variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh prosentase skor 75,6% atau berada pada kriteria memuaskan. Hal ini dikarenakan banyaknya pilihan yang ditawarkan oleh pihak PT. KAI dalam melayani pembelian tiket yang dilakukan oleh pelanggan seperti: membeli tiket secara online maupun langsung datang ke stasiun. Dengan begitu pelanggan dapat memilih sesuai dengan yang dikehendaki. Bentuk kemudahan yang ditawarkan dalam membeli tiket tersebut membuat penumpang lebih mudah dan merasa sangat puas menggunakan transportasi ini.

Item pernyataan tersedianya pengharum ruangan pada variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh prosentase nilai terendah diantara item pernyataan yang lain yaitu 63,4% atau berada pada kriteria memuaskan, hal itu dikarenakan kurang tersedianya pengharum ruangan yang ada di dalam gerbong kereta api.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator variabel bukti langsung (*tangible*) pada tabel 4.13 yaitu sebesar 73,9% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun berdasarkan variabel bukti langsung (*tangible*) berada pada kategori **memuaskan**. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam variabel ini mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

Kehandalan (*Reliability*)

Variabel kehandalan (*reliability*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai kecermatan petugas dalam melayani pelanggan memperoleh prosentase yang paling tinggi bila dibandingkan dengan item pernyataan yang lain di variabel ini, yaitu sebesar 82,6% atau berada pada kriteria sangat memuaskan dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Sarangan Ekspres mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

Item pernyataan selanjutnya yaitu saat petugas melakukan pengecekan tiket di dalam kereta api sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pada variabel kehandalan (*reliability*) dapat dipersepsikan sebagai layanan yang sangat memuaskan dengan prosentase skor sebesar 81,4%. Dari hasil tersebut diharapkan pihak Kereta Api Sarangan Ekspres tetap mempertahankan prestasi tersebut dan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap menggunakan transportasi ini.

Item pernyataan mengenai kemampuan petugas dalam menjaga ketertiban, misalnya (ketertiban saat pelanggan keluar maupun masuk ke dalam kereta api pada variabel kehandalan (*reliability*)) dapat diketahui memperoleh prosentase skor sebesar 80% atau berada pada kategori memuaskan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan pelayanan yang

diberikan oleh pihak Kereta Api Sarangan Ekspres pada indikator ini sesuai dengan harapan dari penumpang, pelayanan tersebut tetap harus ditingkatkan lagi agar penumpang merasa sangat puas.

Item pernyataan untuk keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, misalnya (pada saat melayani pembelian tiket di loket) pada variabel kehandalan (*reliability*) dapat diketahui memperoleh prosentase skor sebesar 76,8 atau berada pada kategori memuaskan. Nilai item pernyataan ini memperoleh nilai terendah bila di bandingkan dengan item pernyataan yang lain pada variabel kehandalan (*reliability*), untuk itu pihak Kereta Api Sarangan Ekspres segera meningkatkan kualitas pelayanannya agar penumpang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 80,2% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) berada pada kategori **memuaskan**. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam variabel ini mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai respon petugas terhadap setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan memiliki prosentase terbesar dibandingkan dengan item pernyataan yang lain yaitu sebesar 75,6% atau berada pada kriteria memuaskan. Hal itu dikarenakan sekarang sudah ada ketersediaan informasi (dalam hal ini layanan *customer service*) dan juga disertai dengan petugas yang secara khusus bertugas memberikan informasi. Selanjutnya diharapkan pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi agar penumpang merasa sangat puas dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut.

Item pernyataan selanjutnya yaitu petugas melayani dengan cepat pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor sebesar 72,7%.

Walaupun nilai tersebut masuk dalam kategori memuaskan, pelayanan yang diberikan tetap harus ditingkatkan lagi agar penumpang Kereta Api Sarangan Ekspres merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Item pernyataan mengenai petugas melakukan pelayanan dengan tepat pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh prosentase skor sebesar 73,9% atau berada pada kategori memuaskan. Kategori tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan Kereta Api Sarangan Ekspres berdasarkan item pernyataan ini, mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang, meskipun begitu pihak Kereta Api Sarangan Ekspres harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar penumpang merasa sangat puas.

Item pernyataan mengenai petugas membantu pelanggan saat naik maupun turun dari kereta api pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh prosentase skor sebesar 68,9% atau berada pada kategori memuaskan. Perolehan prosentase skor tersebut hanya 68,9%, dikarenakan kurang maksimalnya petugas yang membantu penumpang saat naik maupun turun dari kereta api, sehingga tidak jarang penumpang merasa kesulitan saat naik maupun turun dari kereta api.

Item pernyataan mengenai semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor 68,1%. Item pernyataan ini mendapatkan perolehan prosentase skor terendah bila dibandingkan dengan item pernyataan yang lain pada variabel daya tanggap (*responsiveness*). Untuk itu pihak Kereta Api Sarangan Ekspres segera memperbaiki pelayanan yang berhubungan dengan penyampaian keluhan pelanggan, agar pelanggan merasa sangat puas atas respon dari keluhan yang mereka sampaikan.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 71,8% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun berdasarkan variabel Daya Tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori **memuaskan**. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan

oleh petugas dalam variabel ini mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

Jaminan (*Assurance*)

Variabel jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai ketepatan waktu keberangkatan kereta api memperoleh prosentase 77,9% atau berada pada kriteria memuaskan. Walaupun nilai prosentase dari item pernyataan ini masuk ke dalam kategori memuaskan, pihak Kereta Api Sarangan Ekspres harus selalu tepat waktu agar penumpang merasa sangat puas. Kereta Api Sarangan Ekspres merupakan jenis kereta cepat, sehingga harapan dari penumpang dengan memilih kereta ini agar mereka cepat sampai ke tujuan.

Item pernyataan selanjutnya yaitu ketepatan waktu kedatangan kereta api pada variabel jaminan (*assurance*) dapat diketahui sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor sebesar 75,8%. Walaupun begitu pihak Kereta Api Sarangan Ekspres harus selalu meningkatkan ketepatan waktu kedatangan karena tidak jarang kereta api mengalami keterlambatan, agar penumpang merasa sangat puas dan tidak merasa dirugikan dari segi waktu.

Item pernyataan mengenai jaminan keamanan pelanggan baik saat antrian loket maupun di dalam kereta pada variabel jaminan (*assurance*) memperoleh prosentase skor sebesar 74,1% atau berada pada kategori memuaskan. Hal itu dikarenakan sudah disediakannya petugas keamanan (Satpam atau Polsuska di dalam kereta maupun di stasiun). Walaupun begitu keamanan penumpang Kereta Api Sarangan Ekspres harus lebih ditingkatkan lagi agar penumpang merasa sangat puas terhadap pelayanan keamanan yang diberikan.

Item pernyataan mengenai petugas memberikan jaminan kepastian biaya tiket sesuai dengan tujuan pelanggan pada variabel jaminan (*assurance*) memperoleh prosentase skor sebesar 76,8 atau berada pada kategori memuaskan. Walaupun begitu masih adanya penumpang yang kurang puas karena mereka belum mengetahui secara pasti biaya yang harus dikeluarkan untuk menuju stasiun yang menjadi tujuan mereka, karena sistem biaya yang dikenakan menggunakan tarif fleksibel bergantung jarak dan juga biaya yang dikeluarkan untuk membeli tiket di luar stasiun (*online*) berbeda dengan di dalam stasiun.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 76,2% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun berdasarkan variabel jaminan (*assurance*) berada pada kategori **memuaskan**. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam variabel ini mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

Empati (*Empathy*)

Variabel empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai petugas mengucapkan salam pembuka (selamat pagi/siang/malam bapak/ibu) pada awal pelayanan misalnya (saat pembelian tiket, pemeriksaan tiket perjalanan di kereta) memperoleh prosentase nilai terendah yaitu sebesar 64,8% atau berada pada kriteria memuaskan. Hal tersebut dikarenakan tidak jarang penumpang menjumpai petugas kereta api Sarangan Ekspres yang tidak mengucapkan salam pembuka dalam mengawali pelayanan.

Item pernyataan selanjutnya yaitu petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan pada variabel empati (*empathy*) memperoleh prosentase skor sebesar 65,8% atau berada pada kriteria memuaskan. Walaupun nilai item pernyataan berada pada kriteria memuaskan, petugas harus selalu memperhatikan hal rinci seperti ini agar penumpang merasa nyaman dan sangat puas dalam menggunakan transportasi ini.

Item pernyataan mengenai petugas mengutamakan kepentingan pelanggan pada variabel empati (*empathy*) memperoleh prosentase skor sebesar 71,5% atau berada pada kategori memuaskan. Artinya penumpang merasa puas dengan petugas Kereta Api Sarangan Ekspres yang memprioritaskan kepentingan dari penumpang. Walaupun begitu pelayanan pada item pernyataan ini harus lebih ditingkatkan lagi agar penumpang merasa sangat puas.

Item pernyataan mengenai petugas tidak memandang status sosial dan item pernyataan mengenai petugas melayani dengan ramah dan sopan santun pada variabel empati (*empathy*) dapat diketahui memperoleh prosentase skor yang sama

sebesar 75,2% atau berada pada kategori memuaskan, skor tersebut merupakan nilai tertinggi pada variabel ini. Karena setiap penumpang yang memiliki tiket, mereka berhak mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang sama dengan penumpang yang lain dengan tidak memandang status sosialnya.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator variabel empati (*empathy*) yaitu sebesar 70,5% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan kereta api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun berdasarkan variabel empati (*empathy*) berada pada kategori **memuaskan**. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam variabel ini mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan yang ada dan data yang telah dikumpulkan, dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun” yaitu layanan kereta api yang diberikan dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan atau dengan kata lain kualitas layanan kereta api merupakan layanan yang berkualitas.

Hal ini didasarkan pada data tentang kategori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel Keandalan (80,2%), yang kedua adalah variabel Jaminan (76,2%), selanjutnya diikuti oleh variabel Bukti Langsing (73,9%), variabel Daya Tanggap (71,8%), variabel Empati (70,5%). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 74,5% yang berada pada katagori puas, yang artinya layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun telah berkualitas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Kereta Api Sarangan Ekspres Jurusan Surabaya Gubeng-Madiun, maka peneliti ingin memberikan saran untuk menyediakan

pelayanan transportasi walaupun pelayanan yang telah diberikan secara keseluruhan sudah masuk dalam kategori memuaskan, penyedia layanan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar seluruh pelayanan yang diberikan dapat meningkat menjadi sangat memuaskan. Dan juga masih terdapat beberapa penumpang yang merasa kualitas pelayanan Kereta Api Sarangan Ekspres sangat tidak memuaskan. Dalam hal ini sebaiknya PT. KAI meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api Sarangan Ekspres, yaitu:

- a) Berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*), meningkatkan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, karena pada item pernyataan tersebut mendapatkan nilai prosentase terendah bila dibandingkan dengan indikator yang lain.
- b) Berdasarkan variabel daya tanggap (*responsiveness*), dengan menambah petugas (Pramugara/Pramugari) di dalam kereta api, agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, yaitu saat penumpang memesan makanan/minuman.
- c) Berdasarkan jaminan (*assurance*), dengan menambahkan fasilitas keamanan di stasiun maupun di dalam kereta api.
- d) Berdasarkan empati (*empaty*), petugas Kereta Api Sarangan Ekspres harus lebih ramah terhadap penumpang.
- e) Berdasarkan bukti langsung (*tangible*), sebisa mungkin petugas dalam kereta api mengecek posisi tempat duduk penumpang yang sudah kosong untuk di normalkan kembali menjadi satu arah (seperti di bis). Hal ini di sampaikan oleh salah satu penumpang yang naik dari stasiun Mojokerto tujuan Stasiun Madiun yang mendapati posisi tempat duduknya berhadapan dengan tempat duduk dari penumpang lain, sehingga penumpang tersebut merasa kurang nyaman. Ditambahnya pengharum ruangan di setiap gerbong. Dan petugas melakukan pengecekan dan perbaikan secara berkala mengenai AC atau pendingin ruangan di setiap gerbong kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan jurnal :

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011a. *Jaringan Transportasi-Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- _____ 2011b. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustin, Hesti. 2012. *Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang : Skripsi*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andayani,Wiwik. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)*. (Online),Vol. 13 No. 1, (<http://wacana.ub.ac.id/>, diakses 14 Oktober 2014).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendro, Adi Purnomo. 2012. *Kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute jakarta-bogor: Skripsi*. Universitas Indonesia : Depok.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamaluddin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi Karakter, Teori, dan kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Panduan Penulisan dan Penilaian Skripsi*. 2014. Unesa University Press.

Rachbini, Didik. 2002. *Ekonomi Politik Paradigma dan Teori pilihan Publik*. Jakarta: Galia Indonesia.

Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Septina, Lisa. 2011. *Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Study Kasus Pelayanan Di Atas Kereta Api Turangga) :Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur: Surabaya.

Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasar*. Bogor: Kencana.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Greorius. 2007. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management (TQM) Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

2. Undang-undang

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 47 Tahun 2014.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 49 tahun 2005.

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Website

<http://www.bps.go.id/>

<http://www.kereta-api.co.id/>

Jatimprov. *PT. Kai Daop 8 Surabaya Luncurkan 4 Kereta Baru*, (Online),

(<http://www.jatimprov.go.id>) diakses 05 Februari 2014.

Tempo. 06 februari 2014. *KA Sarangan Ekspres Madiun-Surabaya Beroperasi*, (Online),

(<http://www.tempo.com>) diakses 26 Desember 2014.