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

**Jajan Rohjan\*), Reza M. Surdia\*), Hendra Aryandi\*\*)**

Program Studi Teknik Planologi

Fakultas Teknik – Universitas Pasundan

**Abstrak**:

Seiring dengan bertambahnya penduduk yang tinggal di luar kota Bandung akan tetapi mempunyai kegiatan di Kota Bandung menyebabkan terjadinya pola pergerakan komuter dari para penduduk di sekitar kota bandung pada saat jam sibuk. Pengoperasian Kereta Api (KA) Komuter Bandung - Cicalengka merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi bagi mereka yang setiap hari harus pulang pergi antara Kota Bandung, Ranceekek, Cicalengka dan sekitarnya untuk menjalankan aktifitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat puasan pengguna KA Komuter Bandung – Cicalengka terhadat pelayanan yang di berikan oleh PT.KAI Daop II Bandung yang pada akhirnya merupakan masukan untuk perbaikan sarana dan prasaran kereta api menurut para pengguna. Dalam mencapai tujuan studi ini, maka dilakukan pengumpulan data baik primer maupun sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran quesioner 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. Hasil analisa deskriptif terhadap kuesioner mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna KA Komuter adalah pelajar/mahasiswa sebesar (54%), Untuk tingkat pendapatan mayoritas responden memiliki pendapatan rata-rata per bulan antara >Rp 1.500.000,-per bulan yaitu sebesar 43% dari total responden, sedangkan tujuan perjalanan terbanyak adalah sekolah dan kuliah (54%), kendaraan yang digunakan pengguna menuju stasiun naik terbanyak adalah sepeda motor (40%), serta Kendaraan yang di gunakan menuju tujuan akhir terbanyak adalah Angkutan Kota (68%). Sedangkan 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 :** tingkat kepuasan pengguna, kereta api, Bandung-Cicalengka

1. **PENDAHULUAN**[[1]](#footnote-1)

Perkembangan kota merupakan hal yang wajar yang dialami oleh semua negara baik negara yang sedang berkembang maupun negara maju. Perkembangan tersebut antara lain disebabkan semakin tingginya arus urbanisasi yang terus menerus, sementara dengan bertambahnya penduduk yang semakin meningkat kebutuhan lahan juga akan semakin meningkat. Makin meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan di kota-kota yang terjadi terus menerus, serta meluasnya areal masing-masing kota dan tidak terbendungnya proses urban sprawl kearah luar masing-masing kota maka akan terjadinya integrasi keruangan antar kota dan menciptakan kota besar yang dikenal dengan metropolitan bahkan kota yang lebih besar lagi di kenal dengan istilah megapolitan.

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 akibat selanjutnya adalah 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. Untuk itu diperlukan suatu alternatif cara mengakomodasi terbatasnya kapasitas jalan raya, diantaranya dengan pengoperasian angkutan umum berbasis rel sebagai moda transportasi.

Moda transportasi daratt sering kali dianggap orang hanya moda transportasi melalui jalan raya saja (Warpani [1]) Padahal moda tranportasi darat secara geografik fisik terdiri dari moda transportasi jalan rel (kereta api), moda transportasi perairan darat (melalui sungai, danau, dan selat), moda transportasi pipa, dan moda transportasi jalan raya.

Angkutan umum berbasis rel dalam hal ini yaitu 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.

Salah satu bentuk dari *mass* *rapid transit* adalah Kereta Api (KA) Komuter, Istilah KA Komuter seharusnyaberkaitan dengan pengoperasian kereta api hanya pada awal dan akhir hari kerja, dikhususkan untuk mengangkut konsumen yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota. Akan tetapi istilah tersebut juga umum dipergunakan bagi semua jenis angkutan kereta api yang tidak termasuk dalam kategori *Metro/Heavy Rail Transit* (Grava [2]).

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.

Dalam penelitian yang di lakukan oleh Institut Penelitian Manusia Departemen Pemukiman Pekerjaan Umum Republik Indonesia yang berjudul “Karakteristik dari Pengembangan Perkotaan dan komuter di Bandung Metropolitan” menyebutkan pengguna kereta api komuter di wilayah BMA mayoritas berasal 3 titik yaitu Rancaekek, Cicalengka di bagian timur BMA sedangkan untuk yang berasal dari barat BMA yaitu stasiun Padalarang. Untuk penyumbang komuter yang paling banyak pertama berasal dari wilayah Cicalengka yang kemudian Rancaekek dan yang terakhir Padalarang.

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 sekitar nya 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, sisa nya 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.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Cicalengka dan Rancaekek sebagai sub urban yang memberikan sumbangan penduduk komuter terbesar di Metropolitan Bandung sehingga penggunaan angkutan umum yang menghubungkan sub urban dan urban ini pun akan mengalami peningkatan. Jika permasalahan-permasalahan yang ada tidak ditangani secara serius sesegera mungkin, tentunya permasalahan tersebut akan semakin kompleks. Dimana ketika peningkatan permintaan terus terjadi, sementara tidak ada tindakan untuk mengatasi permasalahan yang ada akan berakibat pada terus menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Padahal, 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. **METODOLOGI**

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.

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, seperti :

**2.1 Kereta Api :**

* + 1. Waktu
       - Waktu tempuh perjalanan kereta api
    2. Keamanan
       - Keamanan di dalam kereta api
       - Jumlah petugas keamanan di dalam kereta api
    3. Kenyamanan
       - Jumlah tempat duduk di dalam kereta api
       - Ketersediaan Udara/sirkulasi di dalam kereta api
       - Ketersedian lampu untuk peneranngan di dalam kereta api
       - Ketersediaan fasilitas pegangan untuk berdiri di dalam kereta api
       - Keleluasaan ketika berada di dalam kereta api
  1. Kebersihan
     + - Kebersihan di dalam kereta api

**2.2 Stasiun Kereta Api**

1) Waktu

* + - * Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan
      * Waktu tunggu kereta api

2) Keamanan

* + - * Keamanan di stasiun kereta api
      * Jumlah petugas keamanan di stasiun kereta api

3) Biaya

* + - * Harga tiket yang ditawarkan
      * Harga tiket di bandingkan angkutan lain
    1. Fasilitas di Stasiun
       - Luas stasiun kereta api
       - Papan informasi jadwal
       - Pelayanan Loket tiket
       - Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api
       - Perlindungan dari Ganguan cuaca.
       - Luas lahan Parkir
    2. Kebersihan
       - Kebersihan di dalam stasiun
       - Kebersihan di toilet stasiun

**2.3 Metode Analisis**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi maya. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survei dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisioner dikirim lewat pos, pengisian kuisioner melalui komputer dan wawancara dengan online seperti chatting. Dalam studi ini dilakukan dengan cara wawancara tatap muka dengan pengisian kuisioner.

Adapun tahapan Metode analisis yang di lakukan dalam dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik umum pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka, seperti jenis kelamin, umur, perkerjaan, tujuan perjalanan, pendapatan, dll. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh.
2. Analisis kepuasan pengguna kereta api diesel Patas Bandung-Cicalengka, teknik analisis ini menggunakan metode Importance-performance Analysis. Importance-Performance-Analysis merupakan sebuah teknik penelitian untuk mengukur prilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan (*Hesan, A.Quazi.A TQM Studi,* *Martin O”neill, 2000*).

Analisis ini di lakukan dengan cara penyebaran questioner kepada pengguna kereta api Diesel Bandung-Cicalengka. Responden diminta untuk menilai indikator setiap komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai dengan 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Untuk menilai tingkat pelayanan kereta api diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberikan bobot 5, berarti pengguna KRD sangat puas
2. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pengguna KRD puas
3. Jawaban cukup baik/netral diberi bobot 3, berarti pengguna KRD cukup puas
4. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pengguna KRD kurang puas

Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pengguna KRD tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat pelayanan KRD Bandung-Cicalengka. Dalam penilaian terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X mewakili tingkat kepuasan pelanggan dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Selanjutnya ditemukan kesesuaian yang merupakan hasil perbandingan skor penilaian kepuasan dengan skor penilaian kepentingan pengguna, yang dirumuskan dengan:

(1)

Dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna KRD diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi pengguna KA.

Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

(2)

(3)

Dengan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang di bagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (*X* , *Y* ) dimana *X* merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh faktor dan *Y* adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan selluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

1. Analisis CSI (Customer satisfaction index) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langka sebagai berikut (Aritonang 2005) :

Pertama, menentukan *Mean Importance score* (*MIS*). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen. *Kedua*, membuat weight factor (wf). Bobot ini merupakan persentase nilaiMIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Dimana: p = atribut kepentingan ke-p, *Ketiga*, membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalianantara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (x) (mean satisfaction score=*MSS*), *Keempat*, menentukan customer Satisfaction index (*CSI/IKP*). Pada umum nya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengguna sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI ddi bawah 50 persen pengguna belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima criteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Criteria ini mengikuti modifikasi criteria yang dilakukan oleh PT sucofindo dalam melakukan survey kepuasan pelanggan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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.

Tabel 1 memperlihatkan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan, kesesuaian, dan kepentingan responden.

**Tabel 1**

**Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, Kepentingan dan Kesesuaian Responden**

|  |  | **Tingkat** | **Tingkat** | **Tingkat** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Faktor** | **Kepuasan** | **Kepentingan** | **Kesesuaian** |
|  |  | **(X)** | **(Y)** | **(%)** |
| **KERETA API** | | | | |
| **1** | **Waktu** | | | |
| 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 |
| **2** | **Keamanan** | | | |
| 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 |
| **3** | **Kenyamanan** | | | |
| 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 didalam kereta api | 255,439 | 362,727 | 70,422 |
| e. keleluasaan ketika berada di dalam kereta api | 162,727 | 366,7 | 44,376 |
| **4** | **Kebersihan** | | | |
| a. Kebersihan di dalam kereta api | 158,983 | 362,727 | 43,83 |
| **STASIUN** | | | | |
| **5** | **Keamanan** | | | |
| a. Keamanan di stasiun kereta api | 266,7 | 375,498 | 71,026 |
| b. Keberadaan petugas keamanan di stasiun | 226,807 | 366,7 | 61,851 |
| **6** | **Biaya** | | | |
| a. Harga tiket yang ditawarkan | 266,521 | 366,7 | 72,681 |
| b. Harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain | 226,807 | 370,941 | 61,143 |
| **7** | **Fasilitas stasiun** |  |  |  |
| 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 Ganguan cuaca. | 242,091 | 366,7 | 66,019 |
| f. Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun | 226,807 | 362,727 | 62,528 |
| **8** | **Kebersihan** |  |  |  |
| a. Kebersihan di dalam stasiun | 226,807 | 362,727 | 62,528 |
| c. Kebersihan di toilet stasiun | 132,021 | 275,059 | 47,997 |

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 mengetahi rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna dimana rata-rata ini untuk mengetahui letak tiap-tiap variabel pada diagram kartesius.

Pada **Tabel 2** di bawah ini akan memperlihatkan perhitungan rata-rata penilaian kepentingan dan penilaian kepuasan dari responden.

**Tabel 2**

**Perhitungan Rata-rata Penilaian Kepentingan dan Penilaian Kepuasan**

| **No** | **Faktor** | **Tingkat Kepuasan (X)** | **Tingkat Kepentingan (Y)** | **Rata-rata (X)** | **Rata-rata (Y)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KERETA API** | | | | | |
| 1 | Waktu | | | | |
| 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 |
| 2 | Keamanan | | | | |
| 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 |
| 3 | Kenyamanan | | | | |
| a. Jumlah tempat duduk di dalam kereta api | 258,983 | 362,727 | 2,59 | 3,627 |
| b. Ketersediaan udara/ sirkulasi di dalam kereta api | 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 |
| 4 | Kebersihan | | | | |
| a. Kebersihan di dalam kereta api | 158,983 | 362,727 | 1,59 | 3,627 |
| **STASIUN** | | | | | |
| 5 | Keamanan | | | | |
| a. Keamanan di stasiun kereta api | 266,7 | 375,498 | 2,667 | 3,755 |
| b. Keberadaan pe tugas keamanan di stasiun | 226,807 | 366,7 | 2,268 | 3,667 |
| 6 | Biaya | | | | |
| 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 |
| 7 | Fasilitas stasiun | | | | |
| 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 Ganguan cuaca | 242,091 | 366,7 | 2,421 | 3,667 |
| f. Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun | 226,807 | 362,727 | 2,268 | 3,627 |
| 8 | Kebersihan |  |  |  |  |
| 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 |
| **Total** | | | | 50,473 | 83,322 |
| **Rata-rata** | | | | 2,19 | 3,623 |
| **Nilai tertinggi** | | | | 2,804 | 3,755 |
| **nilai terendah** | | | | 1,138 | 2,751 |
| **nilai tengah** | | | | 2,268 | 3,667 |
| **standar deviasi** | | | | 0,361 | 0,034 |

**Tabel 3**

**Perhitungan indek kepuasan pelanggan**

| **No** | **Faktor** | **Mean Importance Score (MIS)** | **Weight Factors (WF)** | **Mean Satisfaction Score (MSS)** | **Weighed Score (WS)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KERETA API** | | | | | |
| 1 | Waktu | | | | |
| a. waktu tempuh perjalanan kereta api | 3,667 | 0,044 | 2,804 | 0,123 |
| a. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan | 3,709 | 0,045 | 1,667 | 0,074 |
| b. Waktu tunggu kedatangan kereta api | 3,627 | 0,044 | 1,984 | 0,086 |
| 2 | Keamanan | | | | |
| 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 |
| 3 | Kenyamanan | | | | |
| 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 |
| 4 | Kebersihan | | | | |
| a. Kebersihan di dalam kereta api | 3,627 | 0,044 | 1,59 | 0,069 |
| **STASIUN** | | | | | |
| 5 | Keamanan | | | | |
| 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 |
| 6 | Biaya |  |  |  |  |
| 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 |
| 7 | Fasilitas stasiun | | | | |
| 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 Ganguan cuaca. | 3,667 | 0,044 | 2,421 | 0,107 |
| f. Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun | 3,627 | 0,044 | 2,268 | 0,099 |
| 8 | Kebersihan | | | | |
| 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 |
| Jumlah | | 83,322 |  |  | 2,205 |
| **IKP** | | | | | **44,07984** |

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 analasis menggunakan indek kepuasan pelanggan yang di lakukan menunjukan 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 4**

**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 |

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 pelayanan nya dengan memperbaiki variabel yang di rasa masih kurang memuaskan bagi pengguna dan nilai indek kepuasan pengguna nya hingga mendekati 100%.

1. **KESIMPULAN**

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

* 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 pertahanan kinerjanya yaitu variebel 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.
* 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 CSI nya sebesar 44,08%. Ini menandakan pengguna secara keseluruhan belum puas atas apa yang telah diberikan oleh penggelola berdasarkan variabel-variabel penelitian.

1. **DAFTAR RUJUKAN**

[1] Warpani. S. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Ankutan Jalan*. ITB, Bandung. 2002.

[2] Grava, S. *Urban Transportation Systems*. McGraw – Hill, New York. 2002

1. \*jajanr@gmail.com

   \*\* alumni Prodi Teknik Planologi UNPAS [↑](#footnote-ref-1)