

---

## ANALISA SERVICE QUALITY PT. KAI MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA STASIUN BANDUNG

Hajid Gunawan<sup>1</sup>; Nurafni Rubiyanti<sup>1</sup>

Universitas Telkom<sup>1,2</sup>

Email : [ajidgnwn@gmail.com](mailto:ajidgnwn@gmail.com)<sup>1</sup>; [nrubiyanti@telkomuniversity.ac.id](mailto:nrubiyanti@telkomuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Semakin beragamnya perusahaan transportasi seperti kereta api, pesawat, busway, Go- Jek, Grab, Travel, Taxi, dan lain-lain, ada persaingan yang ketat di industri transportasi saat ini. Perusahaan harus terus memperbaiki layanan mereka untuk tetap bertahan dalam persaingan. Oleh karena itu, *service quality* yang ditawarkan kepada pelanggan adalah kunci utama untuk menjadi perusahaan yang lebih unggul. Kemampuan suatu perusahaan transportasi saat ini menentukan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Tujuan Penelitian untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang di berikan oleh PT KAI sudah memenuhi harapan pelanggan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh PT KAI. Martilla dan James pertama kali menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) (1977 dalam Tjiptono, 2019). Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk teknik ini dikenal sebagai analisis quadrant Brant dan Latu Everett (2015 dalam Tjiptono, 2011). Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi prioritas utama dalam kuadran A memiliki 7 indikator yakni (X.6), (X.10 (X.18), Ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam (X.24), (X.5), (X.25), (X.2) dan (X.14). Sehingga indikator yang berada di dalam kuadran A harus segera memperbaiki layanan dan fasilitas stasiun kereta kota Bandung. stasiun harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang lebih baik kepada petugas, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih ramah. Kedua, stasiun harus meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui sistem tiket, meningkatkan kualitas toilet dan fasilitas lainnya, serta meningkatkan kebersihan di dalam stasiun.

Kata kunci : KAI; *Importance performance analysis*; *Service quality*

### ABSTRACT

*The increasing diversity of transportation companies such as trains, planes, busways, Go-Jek, Grab, Travel, Taxi, etc., there is intense competition in the transportation industry today. Companies must continuously improve their services to stay ahead of the competition. Therefore, the service quality offered to customers is the main key to becoming a superior company. The current capability of a transportation company determines the company's survival. The research objective is to find out whether the quality of service provided by PT KAI has met customer expectations and to determine the level of customer satisfaction regarding the service attributes provided by PT KAI. Martilla and James first applied the Importance Performance Analysis (IPA) method (1977 in Tjiptono, 2019). This method aims to measure the relationship between customer perceptions and priorities for improving the quality of services or products. This technique is known as Brant and Latu Everett's (2015 in Tjiptono, 2011) quadrant*

*analysis. Based on the research results, the main priority in quadrant A has 7 indicators, namely (X.6), (X.10 (X.18), Availability of 24-hour officer assistance services (X.24), (X.5), (X.25), (X.2) and (X.14). So the indicators in quadrant A must immediately improve the services and facilities of the Bandung city train station. The station must improve the quality of service provided by its officers provide better training to officers, so they can provide better and friendlier service. Second, stations must improve the infrastructure and facilities available. This can be done by updating the ticket system, improving the quality of toilets and other facilities, and improving cleanliness inside the station.*

*Keywords : KAI; Importance Performance Analysis; Service Quality*

## PENDAHULUAN

Ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah transportasi. Sektor ini memainkan peran penting dalam mendorong, mendukung, dan menggerakkan pertumbuhan ekonomi sebuah negara akibatnya sektor ini sangat berpengaruh pada semua aspek kehidupan di suatu negara, transportasi memiliki peran penting sebagai pusat ekonomi, dan salah satu fungsinya akan memengaruhi perkembangan ekonomi kota di suatu wilayah.

Karena semakin beragamnya perusahaan transportasi seperti kereta api, pesawat, busway, Go-Jek, Grab, Travel, *Taxi*, dan lain-lain, ada persaingan yang ketat di industri transportasi saat ini. Perusahaan harus terus memperbaiki layanan mereka untuk tetap bertahan dalam persaingan. Oleh karena itu, service quality yang ditawarkan kepada pelanggan adalah kunci utama untuk menjadi perusahaan yang lebih unggul. Kemampuan suatu perusahaan transportasi saat ini menentukan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Angkutan kereta api di Indonesia dikelola, disediakan, dan diawasi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Ini berarti bahwa perusahaan PT.KAI harus memberikan layanan yang terbaik kepada calon penumpangnya. Kereta api adalah salah satu moda transportasi darat yang paling populer dan disukai oleh masyarakat karena dapat membawa banyak orang dan barang dalam waktu yang singkat juga terhindar dari hambatan lalu lintas karena mempunyai jalur sendiri dan juga kereta api merupakan moda transportasi yang aman. Karena beberapa alasan tersebut membuat penumpang kereta api di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kereta api dipilih oleh tidak lepas juga karena peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Dengan meningkatnya jumlah penumpang kereta api hal ini baik untuk PT. Kereta Api Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

### **Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang di berikan oleh PT KAI sudah memenuhi harapan pelanggan
- b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh PT KAI

### **Manfaat Penelitian**

#### a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai referensi bagi peneliti lain untuk mencari wawasan dan sumber data yang relevan untuk mengembangkan penelitian dalam *service quality* dan *importance performance analysis* (IPA) khususnya dalam konteks dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang jasa.

#### b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan evaluasi atau masukan untuk PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanannya supaya lebih baik lagi agar semakin bertambah jumlah penumpang PT. Kereta Api Indonesia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan konsumen adalah dengan melihat bagaimana pengalaman mereka menggunakan produk yang mereka beli, menurut Karwulandari (2017). Konsumen akan merasa puas jika kinerja produk atau jasa melebihi ekspektasi, tetapi mereka akan kecewa atau tidak puas. Namun, Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) produk yang diharapkan.

Menurut Fathihudin & Firmansyah (2019:2), konsep pemasaran jasa terdiri dari dua komponen: sosial dan manajerial. Pemasaran jasa secara sosial adalah proses sosial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan

dengan membuat, menawarkan, dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan orang lain. Secara manajerial, pemasaran jasa adalah proses perencanaan, pelaksanaan, penetapan harga, promosi, dan penyaluran ide tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi kebutuhan dan keinginan individu dan organisasi.

Martilla dan James pertama kali menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (1977 dalam Tjiptono, 2019). Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk teknik ini dikenal sebagai analisis quadrant Brant dan Latu Everett (2015 dalam Tjiptono, 2011).

Penelitian ini menggunakan buku *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan karya: Sri Wiwoho Mudjanarko, Dwi sulastri, Atik Wahyuni tahun 2020 sebagai referensi utama dalam melakukan penelitian.

### **METODE PENELITIAN**

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229). Peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT.KAI dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT.KAI dan bagaimana memperbaiki dan juga meningkatkan faktor-faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia. Agar membuat penelitian ini terkonsep dengan baik peneliti membuat kerangka berpikir yg dapat dilihat pada gambar 1.

Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah service quality PT. KAI di stasiun Bandung dengan 5 dimensi service quality melalui 25 indikator pertanyaan dengan referensi penelitian yang dilakukan oleh Solehatin Ika Putri, Arum Wahyuni Purbohastuti (2019) yang di sampaikan pada tabel 1 Operasional Variabel.

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas utama sampai prioritas terakhir yang harus dilukan peningkatan kualitas layanan. Untuk mengolah data tersebut penelitian ini menggunakan *software* spss dalam mengolah data.

Sampel dari penelitian ini adalah penumpang kereta api dengan kriteria pernah menggunakan jasa layanan kereta api yang berangkat dari stasiun Bandung dan tiba di stasiun Bandung. Dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi sistematis, kuota, aksidental, *purposive*, jenuh, dan *snowball*. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel 385 agar mempermudah perhitungan di bulatkan menjadi 400 sampel.

### HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini sampel berdasarkan kategori jenis kelamin di dominasi oleh perempuan dengan jumlah 233 sampel dan jumlah persentase 56% dibandingkan pria dengan jumlah sampel sebanyak 183 dan jumlah persentase 44% dengan usia paling banyak di kategori 17-25 tahun yang berjumlah 255 sampel dengan angka persentase 61,3%. Adapun karakteristik berdasarkan pekerjaan sampel penelitian ini di dominasi oleh jenis pekerjaan wiraswasta dengan jumlah sampel 174 dan angka persentase 41,8% disusul oleh jenis pekerjaan Karyawan dengan jumlah sampel 146 dan angka persentase 35,1%.

Sebelum melakukan pengujian data sampel penelitian sampel tersebut harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur pernyataan tersebut layak atau tidak digunakan pada penelitian ini dan dari hasil uji tersebut didapatkan hasil bahwa seluruh indikator dikatan layak dan dapat digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.

Selanjutnya, analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dilakukan untuk mengetahui bahwa, meskipun ada harapan yang tinggi bagi konsumen tingkat kinerja atau kenyataan yang dirasakan masih rendah. Akibatnya, PT. KAI stasiun Bandung dapat berkontribusi pada perbaikan indikator tertentu, yang ditunjukkan pada kuadran I IPA. Adapun indikator yang termasuk ke dalam kuadran A antara lain X6 kebersihan toilet, X10 kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang, X18 keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta, X24 ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam, X5 ketersediaan lahan parkir, X25 petugas sopan dan ramah

melmbelrikan pelayanan, X2 keltelrseldiaan melsin tikelt. Konsulmeln melnganggap dellapan indikator telrselbult sangat pelnting, teltapi keladaan saat ini tidak melmulaskan selhingga pelrbaikan haruls dilakukan delngan tingkat prioritas utama yang dapat di lihat pada gambar 2 hasil olah data.

Adapun indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dapat di bacapada tabel 3 indikator kuadran A

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi priorita utama dalam kuadran A memiliki 7 indikator yakni Kebersihan toilet (X.6), Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang (X.10), Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta (X.18), Ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam (X.24), Ketersediaan lahan parkir (X.5), Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan (X.25), Ketersediaan mesin tiket (X.2) dan Kecepatan petugas dalam merespon keluhan (X.14). Sehingga indikator yang berada di dalam kuadran A harus segera memperbaiki layanan dan fasilitas stasiun kereta kota Bandung. Berdasarkan penjelasan pada penelitian ini yang dapat dilakukan oleh Stasiun Kereta Api di Kota Bandung untuk dapat meningkatkan *Service Quality* yakni dengan memprioritaskan indikator-indikator yang ada dalam kuadran A sebagai prioritas utama.

Adapun saran yang dapat saya berikan pada penelitian ini Stasiun Kereta Api Bandung memainkan peran penting dalam sistem transportasi di kota Bandung. Namun, untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang dilakukan petugasnya serta meningkatkan kepuasan pengguna, stasiun ini harus melakukan beberapa langkah. Pertama, stasiun harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang lebih baik kepada petugas, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih ramah. Kedua, stasiun harus meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui sistem tiket, meningkatkan kualitas toilet dan fasilitas lainnya, serta meningkatkan kebersihan di dalam stasiun. Ketiga, stasiun harus meningkatkan komunikasi dengan pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang lebih baik tentang jadwal dan rute kereta api, serta memberikan bantuan yang lebih baik kepada pengguna yang mengalami masalah.



Dengan meningkatkan kinerja dan pelayanan yang dilakukan petugasnya serta meningkatkan kepuasan pengguna, Stasiun Kereta Api Bandung dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azlan, N. N. I. M., Norhisham, S., Roslan, R., Yuzainee, M. Y., Bakar, M. F. A., Ismail, N., Rais, N. M., Yukawa, S., Wakijan, A., & Masjuki, S. A. (2024). Assessing customer satisfaction on service quality of Light Rail Transit (LRT) transportation in Malaysia. *AIP Conference Proceedings*, 3114(1), 203362. <https://doi.org/10.1063/5.0203362>
- Bahadur, W., & Ali, A. (2023). Investigating the effect of service quality dimensions on travellers' satisfaction with couchsurfing accommodation and subjective well-being in a sharing economy. *Economic Research-Ekonomika Istrazivanja*, 36(3). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2023.2217892>
- Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis - Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS. Yogyakarta: ANDI.
- Bhat, S., Antony, J., Maalouf, M., E.V, G., & Salah, S. (2023). Applications of six sigma for service quality enhancement in the UAE: a multiple case study analysis and lessons learned. *International Journal of Lean Six Sigma*, 14(7), 1492–1517. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-06-2022-0144>
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. *European Sport Management Quarterly*, 23(3), 897–921. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1938630>
- Chi Cui, C., Lewis, B. R., & Park, W. (2003). Service quality measurement in the banking sector in South Korea. *International Journal of Bank Marketing*, 21(4), 191–201. <https://doi.org/10.1108/02652320310479187>
- de Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2020). Perception of Public Transport Quality of Service among Regular Private Vehicle Users in Madrid, Spain. *Transportation Research Record*, 2674(2), 213–224. <https://doi.org/10.1177/0361198120907095>
- Dewi, F., Oesman, Y., & Sudjana, G. (2011). Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dental Research Journal*, 8(4), 172. <https://doi.org/10.4103/1735-3327.86032>
- Dirbawanto, Nana Dyki. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Stasiun Medan. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2020.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>
- Gupta, A., Singh, R. K., Mathiyazhagan, K., Suri, P. K., & Dwivedi, Y. K. (2023). Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers.

- International Journal of Logistics Management*, 34(6), 1858–1889. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2022-0084>
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Ho, L. H., Chang, P. Y., & Yen, T. M. (2016). Using modified IPA to define quality improvement strategies: A study of air-conditioning industry in Taiwan. *TQM Journal*, 28(2), 180–194. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2014-0039>
- Jen, W., Tu, R., & Lu, T. (2011). Managing passenger behavioral intention: An integrated framework for service quality, satisfaction, perceived value, and switching barriers. *Transportation*, 38(2), 321–342. <https://doi.org/10.1007/s11116-010-9306-9>
- Kurniawan, Wahyu Dimas, and Kurnia Hadi Putra. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)." Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur. 2021.
- Mamangkey, Evan AJ, James DD Massie, and Hedra N. Tawas. "Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), Ipa (Importance Performance Analysis) Dan PgcV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9.2 (2021).
- Marzuq, Hanif Ijlal. EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). Diss. Universitas Islam Indonesia, 2019.
- McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction. *Journal of Management Development*, 36(6), 780–800. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0187>
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 47(12), 1364–1378. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2019-0016>
- Mutmainnah, S. (2020). Pemilihan Moda Transportasi Kereta Api Menuju Pelabuhan Bakauheni. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 1(01), 33.
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.395>
- Roza, A., Rusli, A. M., & Karim, M. R. (2017). Analisis Reveal dan Stated Preference Terhadap Atribut Travel Time dan Travel Cost Pada Kompetisi Moda Bus dan Kereta Api: Studi Kasus Malaysia. *Jurnal Rekayasa Sipil (JRS-Unand)*, 13(1), 13.
- Salsa, S., Aditya, H., Zulvia, P., & Octaviandy, C. (n.d.). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access Application of Importance Performance Analysis (IPA) in E-Service Quality for Local Train Ticket Purchases via KAI Access. 194–200.



- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(09), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Shi, R., Fehg, X., Li, K., & Tao, Z. (2022). Evaluation of passenger service within the area of Beijing West railway station. *Smart and Reliability Transportation*, 4(1), 2–11. <https://doi.org/10.1108/srt-07-2021-0006>
- Sianipar, G. J. . (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 19,183–196.
- Siregar, Syofian. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tavitiyaman, P., Law, T. S. V., Fong, Y. F. Ben, & Ng, T. K. C. (2024). Service quality attributes on customers' perceived value and behavioral intention of district health centres: a moderating effect of health-care subsidy. *International Journal of Quality and Service Sciences*. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2023-0170>
- Wandani, F. D., Indonesia-sttd, P. T. D., Studi, P., Terapan, S., & Darat, T. (2022). *Antara Angkutan Bus Dengan Kereta Api Pada Lintas Bojonegoro-Surabaya*.
- Wang, Y. (2023). Research on design methodology for railway freight service combination plans to meet diverse demands. *Railway Sciences*, 2(4), 525–538. <https://doi.org/10.1108/rs-10-2023-0039>
- Wibowo, Setiyo, and Nur Muflihah. "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual di Sanjaya Fitnes Jombang." *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri 1.2* (2022): 61-68.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

## TABEL DAN GAMBAR

Table 1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	Skala	Kode
Service Quality	Tangibles	Kondisi stasiun dan gerbong kereta api	1	Ordinal	X1
		Ketersediaan mesin tiket	2	Ordinal	X2
		Ketersediaan loket pembelian tiket	3	Ordinal	X3
		Kenyamanan ruang tunggu	4	Ordinal	X4
		Ketersediaan lahan parkir	5	Ordinal	X5
		Kebersihan toilet	6	Ordinal	X6
		Kebersihan area luar stasiun	7	Ordinal	X7
		Kerapihan penampilan petugas stasiun dan kereta	8	Ordinal	X8
Reliability		Ketepatan jadwal kereta	9	Ordinal	X9
		Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	10	Ordinal	X10

	Ketersediaan informasi tentang rute, jadwal dan tarif kereta	11	Ordinal	X11
	Kemudahan memperoleh informasi ter-update (jika terjadi keterlamabatan dan pembatalan keberangkatan kereta)	12	Ordinal	X12
Responsiveness	Kecepatan petugas saat dibutuhkan di dalam kereta dan stasiun	13	Ordinal	X13
	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan	14	Ordinal	X14
	Rasa percaya diri seluruh petugas dalam melayani	15	Ordinal	X15
	Kesiapan petugas dalam membantu pengguna kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dll)	16	Ordinal	X16
Assurance	Keamanan dan kenyamanan saat berada di stasiun maupun gerbong	17	Ordinal	X17
	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	18	Ordinal	X18
	Keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron	19	Ordinal	X19
	Ketersediaan asuransi perjalanan	20	Ordinal	X20
	Kesesuain harga tiket dengan layanan yang didapatkan	21	Ordinal	X21
	Jaminan keamanan dan pelayanan lebih baik dari transportasi lain	22	Ordinal	X22
Empathy	Kesediaan pegawai untuk melayani penumpang prioritas	23	Ordinal	X23
	Ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam	24	Ordinal	X24
	Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	25	Ordinal	X25

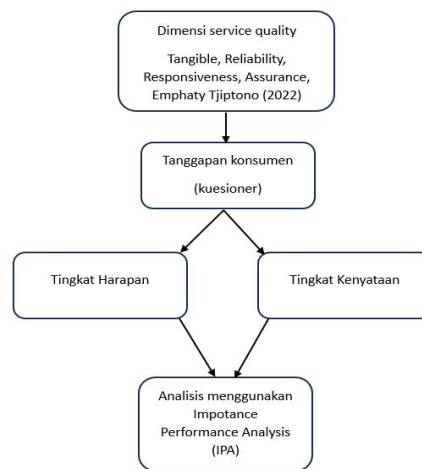
Table 2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

No	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		rhitung	r tabel	Keterangan	Cronbach Alpha	Keterangan
1	X.1	0,634	0,098	Valid	0,871	Reliabel
2	X.2	0,323	0,098	Valid		
3	X.3	0,333	0,098	Valid		
4	X.4	0,489	0,098	Valid		
5	X.5	0,439	0,098	Valid		
6	X.6	0,399	0,098	Valid		
7	X.7	0,502	0,098	Valid		
8	X.8	0,461	0,098	Valid		
9	X.9	0,550	0,098	Valid		
10	X.10	0,508	0,098	Valid		
11	X.11	0,547	0,098	Valid		
12	X.12	0,527	0,098	Valid		
13	X.13	0,586	0,098	Valid		
14	X.14	0,504	0,098	Valid		
15	X.15	0,473	0,098	Valid		
16	X.16	0,567	0,098	Valid		
17	X.17	0,620	0,098	Valid		
18	X.18	0,494	0,098	Valid		
19	X.19	0,419	0,098	Valid		
20	X.20	0,443	0,098	Valid		
21	X.21	0,553	0,098	Valid		
22	X.22	0,449	0,098	Valid		
23	X.23	0,607	0,098	Valid		

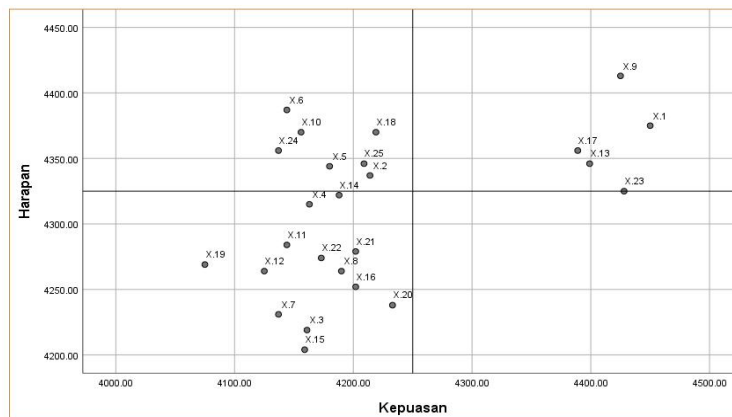
24	X.24	0,518	0,098	Valid
25	X.25	0,478	0,098	Valid

Table 3 Indikator Kuadran A

Variabel	Kode	Indikator
Tangible	X.6	Kebersihan toilet
Realibility	X.10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang
Assurance	X.18	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta
Emphaty	X.24	Ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam
Tangible	X.5	Ketersediaan lahan parkir
Emphaty	X.25	Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
Tangible	X.2	Ketersediaan mesin tiket
Responsiveness	X.14	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan



Gambar 1 Kerangka Berpikir



Gambar 2 Hasil Olah Data