

---

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA KERETA API *PRIORITY* (JAKARTA-SURABAYA) MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Fikri Mohamad Rizaldi<sup>1</sup>; Gugum Gumilang Wirakanda<sup>2</sup>; Dematria  
Pringgabayu<sup>3\*</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University,  
Indonesia<sup>1,3\*</sup>; Program Studi Manajemen Pemasaran, Universitas Logistik Bisnis dan  
Internasional, Indonesia<sup>2</sup>

Email : fikrizaldi@telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>; gugum@ulbi.ac.id<sup>2</sup>;  
pringgabayu@telkomuniversity.ac.id<sup>3\*</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Kereta Api Prioritas pada rute Jakarta-Surabaya dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). PT Kereta Api Pariwisata (KAI Wisata) sebagai perusahaan penyedia layanan ini ingin mengevaluasi kualitas pelayanannya serta mendapatkan informasi mengenai fitur pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan sejauh mana kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan tersebut. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan KAI Wisata yang menggunakan layanan Kereta Api Priority, dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan kepentingan dan kinerjanya. Hasil analisis tersebut memberikan gambaran mengenai atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan namun memiliki kinerja perusahaan yang rendah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan informasi mengenai atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan memerlukan perbaikan dalam kinerjanya. Dengan demikian, perusahaan dapat menggunakan hasil analisis ini sebagai panduan untuk merencanakan strategi perbaikan dan peningkatan layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga berkontribusi dalam menjaga daya saing PT Kereta Api Pariwisata di industri pariwisata dan memperkuat citra perusahaan di mata pelanggan.

Kata kunci : Analisis Kepuasan Pelanggan; Importance Performance Analysis; Pelayanan Jasa; Kereta Api Priority; PT Kereta Api Pariwisata; Jakarta - Surabaya.

### ABSTRACT

*This research aims to assess customer satisfaction levels with Priority Rail services linking Jakarta and Surabaya using the Importance Performance Analysis (IPA) method. PT Kereta Api Wisata (KAI Wisata), a service provider, seeks to evaluate service quality and understand which service attributes customers prioritize and how well the company meets these expectations. The study involved 90 respondents who are KAI Wisata customers using Priority Train services. Data collected through customer questionnaires was analyzed using IPA to evaluate service attributes based on their importance and performance. The findings highlight service attributes deemed crucial by customers but where company performance falls short. Additionally, the study*

*identifies attributes that significantly contribute to high customer satisfaction levels. These insights can guide KAI Wisata in developing strategies to enhance service quality and improve customer satisfaction, thereby reinforcing the company's competitiveness in the tourism sector and enhancing its reputation among customers.*

*Keywords: Analysis of Customer Satisfaction; Services; Priority Railroad; Importance Performance Analysis; PT Kereta Api Wisata; Jakarta - Surabaya.*

## PENDAHULUAN

Di sektor pariwisata Indonesia saat ini, PT Kereta Api Pariwisata telah mendapat reputasi tinggi dalam kualitas layanan dan pengetahuan mendalam mengenai destinasi wisata. Dengan pengalaman lebih dari 14 tahun, kami mampu menyediakan layanan transportasi wisata yang memenuhi standar dan ekspektasi pelanggan kami.

PT Kereta Api Pariwisata (juga dikenal sebagai KAI Wisata) saat ini memiliki banyak divisi bisnis yang terus berkembang. Di antara produk dan layanan unggulan terdiri dari 19 rangkaian Kereta Wisata dengan kategori Nusantara, Imperial, Jawa, Sumatra, Toraja, Bali, Retro, Priority, dan Istimewa. Selain itu, ada Tour, Travel, & MICE, Pengurus Dokumen Perjalanan, Tiket KA, Pesawat & voucher hotel dan Pengelola Tenaga Frontliner

Unit Transportasi yang diunggulkan oleh KAI Wisata, Karena merupakan produk paling laris setiap harinya, di unit Kereta wisata yang paling diminati adalah Priority dengan kinerja penjualan yang stabil. KAI Wisata Priority melayani angkutan jasa Transportasi dengan rute Jakarta – Surabaya dengan jam keberangkatan 17.10 WIB dari Jakarta dan dari Surabaya 19.20 WIB. Sebagai perusahaan jasa pelayanan tentu memiliki pesaing. Untuk tetap menjaga eksistensinya KAI Wisata senantiasa melakukan inovasi-inovasi baru seperti promo untuk perjalanan rute baru dan melakukan pembaruan fasilitas yang diberikan kepada konsumennya. Transportasi Indonesia terus berkembang dan sangat bersaing. Di Indonesia, sistem transportasi darat, laut, dan udara terus diperbarui. Menurut Rohaeni (2018), transportasi sangat berkaitan dengan ekonomi, baik dalam hal pendistribusian barang atau jasa. Banyak transportasi di Indonesia menggunakan jalur darat. Bahkan WNA (Warga Negara Asing) yang berkunjung ke Indonesia tetap percaya pada KAI Wisata. Berbeda dengan moda transportasi lainnya, KAI Wisata memberikan layanan berupa kereta wisata yang didesain khusus dan dilengkapi oleh fasilitas lengkap seperti Train Attendent khusus hingga makanan dan minuman khusus di Perjalanannya, serta Penumpang juga bisa sewa mobil untuk perjalanan liburan maupun dinas. Adapun keunikan lain yang

disediakan oleh KAI Wisata dengan menggunakan kereta wisata dapat merasakan pengalaman naik kereta khusus seperti para pemimpin negara dengan menikmati fasilitas dan layanan spesial. Sebagaimana diketahui KAI Wisata telah banyak melakukan peningkatan pelayanan dan inovasi terhadap Pelanggannya agar tetap bertahan.

### TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109)

Berdasarkan Gambar 1 hasil survei yang dilakukan oleh Annual Report PT KAI, menunjukkan bahwa okupansi penumpang kereta api mengalami peningkatan disetiap bulannya tetapi, KAI Wisata ternyata masih belum cukup untuk menanamkan brand image di benak konsumennya, meski kereta api sudah cukup dikenal di Masyarakat Indonesia dikarenakan fasilitas yang diberikan tetapi kebanyakan orang menganggap kereta api sama saja dengan moda transportasi pada umumnya. Selama ini KAI Wisata melakukan pelayanan dan juga fasilitas yang dimilikinya, hal ini tidak berbeda jauh dengan kereta api reguler pada umumnya yang memberikan pelayanan dan fasilitas yang sama pada umumnya. KAI Wisata ini memiliki banyak fasilitas yang mendukung wisatawan berwisata dengan experience yang berbeda baik dari pelayanan *Train Attendant* ataupun fasilitas baik itu interior kereta *luxury*, ataupun konsep dari kereta wisata dari pulau di indonesia. Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan serta menganalisis bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, cakupan penelitian ini meliputi aspek kepuasan pelanggan dan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara komprehensif.

### METODE PENELITIAN

Studi kuantitatif ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana berbagai variabel berinteraksi satu sama lain. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan akurat tentang hubungan antara variabel, terutama kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KAI Wisata Priority (Jakarta-Surabaya). Sebanyak 900 pelanggan KAI Wisata Priority adalah subjek penelitian. Data dalam

penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang mewakili populasi. Data sekunder mencakup informasi mengenai sejarah, ruang lingkup, struktur organisasi, artikel, dan situs web yang relevan yang diperoleh dari KAI Wisata. Data primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Analisis statistik deskriptif digunakan sebagai teknik analisis data. Menurut Sugiyono (dalam Kurnia & Hanifa, 2018:5), teknik ini bertujuan untuk menentukan keberadaan setiap variabel secara independen tanpa melakukan perbandingan atau mencari hubungan antara variabel tersebut. Sugiyono (2017:125) juga menekankan pentingnya mempertimbangkan tingkat ketepatan antara data yang sebenarnya mengenai objek dan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mengukur validitas data penelitian, kuesioner digunakan sebagai alat ukur dan uji validitas dilakukan. Sugiyono (2017:130) mencatat bahwa uji reliabilitas dimaksudkan untuk menilai sejauh mana hasil pengukuran konsisten pada objek yang sama, sehingga menghasilkan data yang stabil. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan melibatkan 30 responden. Bagian metodologi penelitian mencakup penjelasan tentang subjek penelitian, desain studi, teknik pengumpulan data, langkah-langkah intervensi, serta teknik analisis data. Secara umum, bagian ini mencakup antara 20 hingga 30 persen dari keseluruhan makalah.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini membagi profil responden berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui proporsi laki-laki dan perempuan. Hasilnya menunjukkan bahwa 46 responden laki-laki (51%) dan 44 responden perempuan (49%). Umur responden menunjukkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pikiran mereka. Pengukuran validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam kuesioner mewakili dimensi atau indikator yang diteliti. Sebagian besar responden berada dalam rentang usia 20-25 tahun, sebanyak 78 orang atau 87%. Selain itu, responden dikelompokkan berdasarkan pekerjaan mereka, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa, sebanyak 67 orang atau 75%. Hasil uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan berikut.

Berdasarkan hasil uji validitas dalam Tabel 1, Handover sebagai variabel X menunjukkan validitas dengan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.463) menggunakan  $r$  tabel dari 30 responden. Uji validitas ini dilakukan melalui SPSS pada corrected-item. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat digunakan. Dari beberapa pernyataan yang

valid, koefisien reliabilitas instrumen dihitung menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS.

Data dianalisis menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,931 ditemukan untuk variabel kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60, sehingga variabel ini dianggap reliabel. Ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya. Selain itu, analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang data. Analisis ini mencakup perhitungan nilai rata-rata (Mean), nilai maksimum (Max), nilai minimum (Min), dan deviasi standar untuk masing-masing variabel, yaitu Kinerja (X1) dan Harapan (X2). Hasil analisis deskriptif ini disajikan dalam tabel 3 berikut.

Analisis Kuadran, Berdasarkan hasil analisis kuadran, terdapat empat kuadran yang mencerminkan prioritas tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kuadran I (Prioritas Utama), Tidak ada item yang masuk ke dalam kuadran ini. Ini menunjukkan bahwa tidak ada factor yang dipandang sebagai prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Item-item yang masuk ke dalam kuadran ini termasuk ruang tunggu KAI Wisata, pelayanan yang konsisten, pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, fasilitas yang diberikan, dan jaminan transportasi yang aman, nyaman, dan terpercaya. Faktor-faktor ini dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap tinggi.

Kuadran III (Prioritas Rendah), termasuk kinerja pelayanan yang baik, harga yang sesuai dengan fasilitas, kualitas layanan, kebebasan memberikan kritik dan saran, harga sesuai dengan harapan, pelayanan yang sesuai dengan keinginan, dan solusi layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Faktor-faktor ini memiliki kinerja rendah dan dianggap kurang penting oleh pelanggan. Oleh karena itu, faktor-faktor ini perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kuadran IV (Berlebihan), Item-item yang masuk ke dalam kuadran ini termasuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan. Meskipun dianggap kurang penting atau diharapkan, manajemen tetap perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk menjaga relevansi layanan dan

memberikan nilai tambah bagi pelanggan. ""Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja aktual produk dengan harapannya." Menurut Kotler (dalam Atmaja, 2018), kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa yang dirasakan terhadap produk, jasa, atau pelayanan yang diberikan oleh KAI Wisata.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa profil responden dalam penelitian mencakup 90 pelanggan KAI Wisata. Penelitian ini melibatkan 90 responden pelanggan KAI Wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (51%) dan perempuan (49%), dengan rentang usia terbanyak adalah 20-25 tahun (87%). Mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa (75%). Hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa konsumen sangat puas, berdasarkan nilai mean kumulatif pada tabel statistik deskriptif. Dari hasil tersebut pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KAI Wisata *Priority* (Jakarta – Surabaya). Dalam analisis ini, ditemukan bahwa ada beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen. Faktor-faktor ini termasuk pelayanan yang sama setiap pelanggan, fasilitas yang diberikan oleh Kereta *Priority*, jaminan transportasi yang aman, nyaman, dan terpercaya, serta memberikan kebebasan untuk memberi kritik, saran, dan komplain. Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa metode IPA dapat diterapkan untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan KAI Wisata *Priority*. Dalam kesimpulannya, hasil penelitian ini dapat membantu PT Kereta Api Pariwisata dalam meningkatkan kualitas layanan dan memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan mereka. Pengelolaan pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen harus ditingkatkan, sementara faktor-faktor yang dianggap berlebihan dapat dioptimalkan atau disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, PT Kereta Api Pariwisata dapat terus mengembangkan industri perkeretaapian berbasis pariwisata di Indonesia dan memperkuat citra merek mereka dalam benak konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Admadjati. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik*. Yogyakarta: Delelpublish.  
Agus Riyanto, A. (2018). *Utilization of information and communication technology usage in supporting*  
Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

- A, R. F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (Survei pada penumpang KA Argo Parahyangan. [Universitas Pasundan].* <http://relpository.ulnpas.ac.id/elmpint/30309%OA>.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kelpulasan pell anggan.* Surl abaya: ULnitomo Prelss.
- Karlina, EL. R. (2019). *Pelngaruhl kual litas pell ayanan dan keldisiplin pegl awai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor lurah Klender* <http://eljourl.nal.bsi.ac.id/eljurnal/index.php/widyacipta/article/vielw/5011>.
- Kasmir. (2017). *Cusl tomerl Selrvicel ELlxcellent.* Jakarta: Raja Grafindo Perl sada.
- Melng Selng wong, N. H. (2014). *The l usl el if importancel pelrformancel analysis (IPA) in evl aliating japan's EL-government services. Jurnal of the Oretical and Applied.*
- Pulrnawati D. (2018). *Penlgarulh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Pelanggan. (Study Kasus Fifgroup Yogyakarta).* <http://eprint.stieww.ac.id/538/1/1/441114872>
- Rusydi (2017). *Manajemen Pemasaran Bandung: Sayed Mahdi, ALFABETA*
- Sapitri,s. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan citra perusahaan terl hadap loyalitas nasabah pada Bank BJB kantor cabang pelmbantul ketl apang.* ULnivelsitas Pasulndan (ULNPAS).
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: CV. Alfabeta*
- Syahputl ra, R. D. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Nilai pelanggan Berbasis Digital Facebook terhadap Kepuasan pelanggan (Studi pada Produk Indihome di Plaza Lembong Kota Bandung tahun 2019).* ELproceelding Of Applield scielnce, 5(3) 184
- Tri, D. H. (2015). *Penerapan model Importance Perfomance Analisis dalam studi kasus Analisis kepuasan konsumen bhineka.com.* Jurnal Kalbi Scientia Vol 2, No 01.
- Verriana R. (2017). *Pengaruh Kualitas layanan (Service Quality) terhadap loyalitas melalui keputusan mahasiswa Universitas NU, Surabaya. Accounting and Management. Journal 1(1), 63-79* <https://doi.prg/10.33086/amj.vli1.73>.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.* Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(1), 106-128

## TABEL DAN GAMBAR



Gambar 1 Diagram survey Annual Report KAI

Tabel 1. Uji Validitas

VARIABEL	r HITUNG	r TABEL	Keterangan
X1	0,776	0,463	VALID
X2	0,741	0,463	VALID
X3	0,560	0,463	VALID
X4	0,683	0,463	VALID
X5	0,780	0,463	VALID
X6	0,820	0,463	VALID
X7	0,669	0,463	VALID
X8	0,822	0,463	VALID
X9	0,850	0,463	VALID
X10	0,520	0,463	VALID
X11	0,689	0,463	VALID
X12	0,694	0,463	VALID
X13	0,710	0,463	VALID
X14	0,712	0,463	VALID
X15	0,698	0,463	VALID

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,931	15

Tabel 3. Uji Deskriptif

Statistics			
		Kinerja	Harapan
N	Valid	30	30
	Missing	0	0
Mean		60,43	75,93
Std. Deviation		8,190	11,176
Minimum		45	56
Maximum		75	105