

EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN STASIUN KERETA API RANCAEKEK KABUPATEN BANDUNG MENGGUNAKAN METODE FISHBEIN

AUDINA RATNA GUMELAR¹, DWI PRASETYANTO²

1. Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional
 2. Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional
- Email: audinaratnaa@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan transportasi yang kian kompleks serta peningkatan jumlah penduduk yang mengakibatkan peningkatan mobilitas dan kemacetan. Moda angkutan umum sebagai alternatif solusi kemacetan khususnya di Kabupaten Bandung yaitu layanan jasa kereta api. Pengguna kereta api pada dasarnya membutuhkan layanan stasiun maupun atribut layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Pada penelitian ini akan mengkaji layanan di Stasiun Rancaekek Kabupaten Bandung yang bertujuan untuk mengetahui peringkat atribut layanan dan sikap pengguna atribut layanan Stasiun Rancaekek dengan melakukan survey yang memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dan diolah menggunakan metode Fishbein. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa atribut yang memiliki peringkat tertinggi bagi konsumen terhadap tingkat layanan Stasiun Rancaekek yaitu dari aspek realibility atau keandalan dan peringkat terendah bagi konsumen yaitu dari aspek empati. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi calon penumpang penting dan sangat puas terhadap layanan Stasiun Rancaekek.

Kata kunci: *Atribut Layanan, Fishbein, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan*

ABSTRAK

Increasingly complex transportation problems and increasing population have led to increased mobility and congestion. The mode of public transportation as an alternative solution to congestion, especially in Bandung Regency, is train services. Train users basically need station services and service attributes that match consumer expectations. In this study will examine the services at Rancaekek Station, Bandung Regency which aims to determine the ranking of service attributes and user attitudes of Rancaekek Station service attributes by conducting surveys that pay attention to the level of importance and level of satisfaction, and processed using the Fishbein method. Based on the results of the analysis that has been done, it shows that the attributes that have the highest ranking for consumers on the service level of Rancaekek Station are from the aspect of reliability and the lowest ranking for consumers is from the aspect of empathy. This can be interpreted that the perception of prospective passengers is important and very satisfied with the services of Rancaekek Station.

Key Words: *Service Attributes, Fishbein, Importance Level and Satisfaction Level*

1. PENDAHULUAN

Stasiun yang tersedia di Kabupaten Bandung yang terletak di bagian timur dari Kota Bandung khususnya Stasiun Rancaekek memiliki jadwal keberangkatan yang beragam. Pengguna Kereta Api pada dasarnya membutuhkan adanya pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang, baik layanan stasiun maupun atribut layanannya yang menjadikan Stasiun Rancaekek harus mampu untuk menampung kebutuhan tersebut. Karena kepuasan penumpang Kereta Api menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa, kepuasan juga mempunyai hubungan dengan kinerja dan harapan masyarakat. Untuk itu, pada penelitian ini akan dianalisis faktor-faktor mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Stasiun Kereta Api Rancaekek dengan lingkup penelitian berdasarkan tingkat pelayanan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Standar Pelayanan Minimum

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 47 Tahun 2014 dan PM. 48 Tahun 2015 pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum. Maka dari itu penyedia jasa Kereta Api harus memperhatikan standar pelayanan minimum dan fasilitas berdasarkan peraturan tersebut.

2.2 Metode Fishbein

Ada dua komponen penting pada pengukuran sikap Fishbein, yaitu adanya evaluasi dan *belief* yang ada pada diri konsumen terhadap sebuah obyek tertentu (Fishbein. 1980). Model formulasi fishbein digambarkan sebagai berikut:

$$A_o = \sum b_i \times e_i \quad (1)$$

Keterangan:

A_o = Sikap terhadap suatu objek

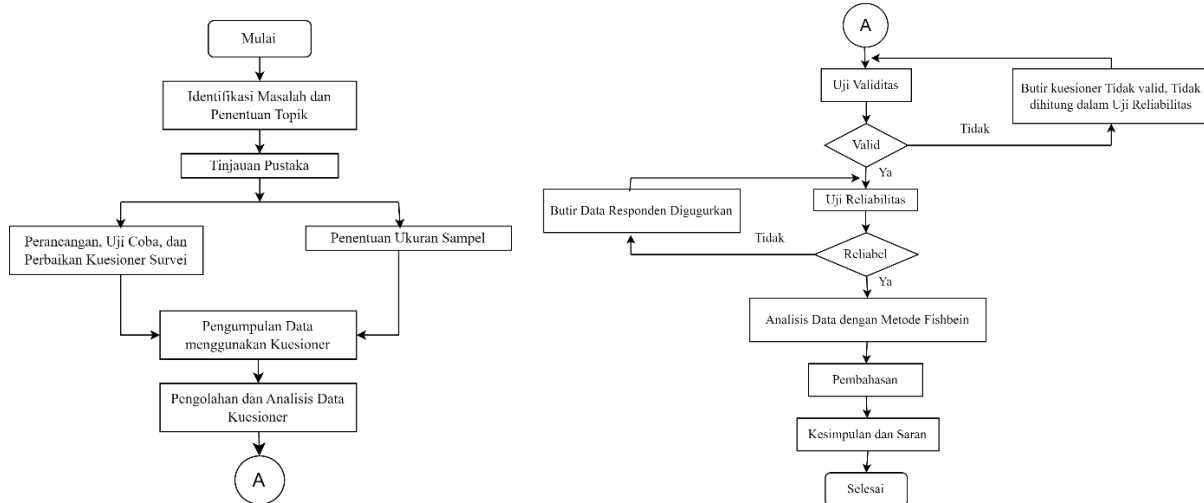
b_i = *Tingkat kepuasan (belief) konsumen terhadap atribut ke-i*

e_i = *Evaluasi tingkat kepentingan (evaluation) konsumen terhadap atribut ke-i*

3. METODE PENELITIAN

3.1 Rencana Kerja

Rencana kerja yang akan dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Flowchart Rencana Kerja

3.2 Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner

Bentuk pertanyaan yang terdapat pada formulir kuesioner yang akan disurvei meliputi pertanyaan yang difokuskan untuk mengetahui sikap konsumen dari atribut layanan yang telah diberikan sesuai kepuasan konsumen di Stasiun Rancaekek. Kuesioner survey ini berisi informasi umum data responden seperti nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan alasan pekerjaan. Untuk informasi kriteria kepuasan responden berupa:

- a) *Assurance* atau kepastian
- b) Empati
- c) Keamanan dan kenyamanan
- d) *Responsive* atau ketanggapan
- e) Orang/Petugas
- f) Tampilan Stasiun
- g) Bukti fisik
- h) *Realibility* atau Keandalan
- i) Lokasi/Distribusi Stasiun

Populasi dalam penelitian ini adalah responden khususnya di daerah Kabupaten Bandung yang pernah menggunakan jasa perkeretaapian dari Stasiun Rancaekek. Jumlah populasi penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api dari Stasiun Rancaekek tidak pasti karena jumlahnya selalu berubah-ubah dan tidak tentu. Sehingga digunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan nilai tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 x P(1 - P)}{d^2} = \frac{1,96^2 x 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = 96,06 \approx 100$$

Didapatkan jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah melakukan penyebaran kuesioner dan pengumpulan data, data tersebut dilakukan pengujian validitas dengan Teknik korelasi *Product Moment Pearson* untuk mengetahui ketepatan dari masing-masing atribut pertanyaan yang diisi oleh responden. Dinyatakan akurat/tepat (valid) apabila nilai $r_{xy} > r_{tabel}$. Rekapitulasi hasil hasil uji validitas tingkat kepentingan (*evaluation*) dan tingkat kepuasan (*belief*) dapat dilihat pada **Tabel 1** dan **Tabel 2**.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Evaluation*)

No	Atribut	Nilai		Keterangan
		r_{xy}	r tabel	
1	Assurance atau Kepastian	0,834	0,195	Valid
2	Empati	0,874		
3	<i>Keamanan dan Kenyamanan</i>	0,879		
4	<i>Responsive atau Ketanggapan</i>	0,810		
5	<i>Orang/Petugas</i>	0,836		
6	Tampilan Stasiun	0,783		
7	Bukti Fisik (Tempat Duduk, Toilet, dll)	0,785		
8	Realibility atau Keandalan	0,839		
9	Lokasi/Distribusi Stasiun	0,833		

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (*Belief*)

No	Atribut	Nilai		Keterangan
		r_{xy}	r tabel	
1	Assurance atau Kepastian	0,831	0,195	Valid
2	Empati	0,828		
3	<i>Keamanan dan Kenyamanan</i>	0,813		
4	<i>Responsive atau Ketanggapan</i>	0,868		
5	<i>Orang/Petugas</i>	0,839		
6	Tampilan Stasiun	0,800		
7	Bukti Fisik (Tempat Duduk, Toilet, dll)	0,793		
8	Realibility atau Keandalan	0,849		
9	Lokasi/Distribusi Stasiun	0,808		

Setelah dilakukan uji validitas dilakukan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana konsistensi responden dalam mengisi kuesioner. Dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha yang dihitung dinyatakan konsisten (reliabel) apabila nilai $r_{11} > r_{reliabilitas}$ sehingga atribut pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel. Pengujian menggunakan Tabel Nilai Reliabilitas yang dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas	<i>Evaluation /</i> Tingkat Kepentingan	<i>Belief /</i> Tingkat Kepuasan
Jumlah Atribut Pernyataan	9	9
Jumlah Responden	100	100
Nilai (r_{11})	0,943	0,941
Keterangan	$0,94 \leq r_{11} < 1,00$ Tingkat Reliabel Sangat Tinggi	$0,94 \leq r_{11} < 1,00$ Tingkat Reliabel Sangat Tinggi

4.2 Hasil Pemeringkatan Atribut Layanan Stasiun Rancaekek

Berdasarkan hasil analisis Metode Fishbein di atas dapat diketahui bahwa sikap responden terhadap atribut layanan Stasiun Rancaekek rata-rata responden memberikan penilaian baik. Berikut ini hasil pemeringkatan atribut layanan Stasiun Rancaekek yang telah disusun sesuai dengan sikap responden dari nilai yang terbesar hingga nilai yang terkecil yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pemeringkatan Atribut Layanan Stasiun Rancaekek

No	Pemeringkatan Atribut Layanan Stasiun Rancaekek	Total Nilai Tiap Atribut	Kategori
1	<i>Realibility</i> atau Keandalan	18,532	Sangat Baik
2	Keamanan dan Kenyamanan	18,266	Sangat Baik
3	<i>Assurance</i> atau Kepastian	17,942	Baik
4	Lokasi/Distribusi Stasiun	17,748	Baik
5	Tampilan Stasiun	16,981	Baik
6	Orang	16,680	Baik
7	Bukti Fisik (Tempat Duduk, Toilet, dll)	16,606	Baik
8	<i>Responsive</i> atau Ketanggapan	16,541	Baik
9	Empati	15,549	Kurang Baik

Berdasarkan **Tabel 4.** hasil pemeringkatan atribut layanan Stasiun Rancaekek, dari hasil analisis Fishbein dapat diketahui bahwa nilai sikap responden terhadap atribut *realibility* atau keandalan memiliki kategori sangat baik, karena dari segi informasi yang diberikan mengenai jadwal kedatangan maupun keberangkatan kereta api jelas dan ada setiap saat. Sedangkan atribut empati memiliki kategori kurang baik, karena petugas stasiun jarang mendengarkan keluhan pelanggan atau kurang memberikan solusi ketika pelanggan sedang dalam kesulitan saat berada di Stasiun Rancaekek. Atribut yang lainnya masuk kategori baik karena responden merasa cukup atas layanan yang diberikan pada atribut tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kategori nilai sikap responden (A_0) terhadap masing-masing atribut rata-rata berada pada kategori baik (nilai 18,532–15,549). Peringkat layanan atribut yang memiliki peringkat tertinggi bagi penumpang adalah atribut *realibility* atau keandalan dengan nilai sikap responden sebesar 18,532 menandakan sangat baik sehingga perlu diapresiasi dan dipertahankan. Sedangkan yang memiliki peringkat terendah bagi penumpang adalah atribut empati dengan nilai sikap responden sebesar 15,549 menandakan kurang baik sehingga diperlukan perbaikan. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi calon penumpang penting dan sangat puas dengan layanan Stasiun Rancaekek tersebut. Sedangkan untuk atribut lainnya harus tetap dipelihara.

DAFTAR RUJUKAN

- A, T. M., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2018). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA STASIUN KERETA API. *jurnal teknik sipil undip*, 1-10.
- Apriliani, Sheilla. (2022). Pemeringkatan Atribut Layanan Bus Damri Rute Cibiru-Leuwi Panjang Menggunakan Metode Fishbein.
- Hapsari, W. P. (2017). Model Sikap Fishbein. <https://www.dictio.id/t>.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 47 Tahun 2014 Pengoperasian Kereta Api . (n.d.).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 48 Tahun 2015 Pengoperasian Kereta Api . (n.d.).
- Permadi, F. A. (2016). Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Stasiun Sidareja. <https://www.scribd.com/document/369084868>.