

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Cibatugarut

GILANG PURNAMA¹, DWI PRASETYANTO²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional, Bandung
2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional, Bandung
Email: bellagilangpurnama6@gmail.com

ABSTRAK

Stasiun Cibatugarut adalah stasiun kereta api kelas II terbesar di Kabupaten Garut, dengan luas 1 ha. Lokasinya dekat dengan pusat pemerintahan Kabupaten Garut, menjadikannya stasiun utama bagi warga Garut yang bepergian ke berbagai tujuan di Jawa. PT Kereta Api Indonesia (Persero) berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik dengan fasilitas yang memadai seperti bukti fisik (toilet, ruang tunggu, dan lain-lain) kepastian jadwal, ketanggapan petugas, keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama berada di stasiun. Moda transportasi kereta api masih menjadi primadona masyarakat, PT KAI terus meningkatkan fasilitas di stasiun, perbaikan terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan standar pelayanan diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019, Stasiun Cibatugarut perlu memperbaiki kapasitas kursi di area tunggu pada jam sibuk dan menambah fasilitas mushola untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimum. Untuk mengidentifikasi perbaikan kualitas layanan, dilakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV).

Kata kunci: Stasiun Cibatugarut, Standar Pelayanan Minimum, Perbaikan Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV).

ABSTRACT

Cibatugarut Station is the largest Class II railway station in Garut Regency, covering an area of 1 hectare. Its proximity to the administrative center of Garut Regency makes it the main station for Garut residents traveling to various destinations in Java. PT Kereta Api Indonesia (Persero) is committed to providing the best services with adequate facilities, such as physical evidence (toilets, waiting rooms, and others), schedule certainty, responsiveness of staff, and ensuring security and comfort during the stay at the station. The railway transportation mode remains a favorite among the community, and PT KAI continues to enhance facilities at the station, with continuous improvements aimed at increasing customer satisfaction. The service standards are governed by Regulation of the Minister of Transportation No. 63 of 2019. Cibatugarut Station needs to improve seat capacity in the waiting area during peak hours and add mosque facilities to meet the Minimum Service Standards. To identify service quality improvements, a customer satisfaction analysis is conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods.

Keywords: Cibatugarut Train Station, Minimum Service Standards, Service Quality Improvement, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV).

1. PENDAHULUAN

Stasiun Cibatu, sebagai stasiun kereta api kelas II terbesar di Kabupaten Garut, memiliki luas 1 hektar dan menjadi pusat keberangkatan utama warga Garut ke berbagai tujuan di pulau Jawa. Fasilitas layanan, seperti toilet, ruang menyusui, kepastian jadwal, tampilan stasiun, keandalan petugas, ketanggapan petugas, lokasi, keamanan, dan kenyamanan dianggap memadai.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia layanan kereta api di Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk fasilitas dan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan persepsi pelanggan. Moda transportasi kereta api tetap diminati masyarakat, dan PT KAI terus meningkatkan pelayanan dengan menyediakan fasilitas seperti tempat tunggu, charger gratis, mushola, dan ruang ibu menyusui.

Meskipun standar pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019, Stasiun Cibatu Garut dianggap belum optimal terutama terkait kapasitas kursi pada jam sibuk dan ketiadaan mushola. Identifikasi perbaikan kualitas layanan dilakukan dengan menganalisis tingkat kepentingan dan harapan pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Skala *Likert*

Skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Skala *Likert* terbagi dalam lima kategori yang digunakan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala *Likert*

Skor	Keterangan
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono, 2019

2.2 Penentuan Ukuran Sampel

Untuk menentukan jumlah populasi yang diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Slovin dapat dilihat pada Persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad \dots(1)$$

dengan:

n = sampel

N = populasi

e = presentase batas toleransi kesalahan (10%)

2.3 Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana data yang dilaporkan oleh peneliti sesuai dengan kejadian sebenarnya pada objek penelitian. Validitas diuji menggunakan teknik korelasi, khususnya koefisien korelasi Product Moment. Rumus uji validitas dapat dilihat pada Persamaan 2.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad \dots(2)$$

dengan:

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

y = Skor total instrumen

n = Jumlah responden dalam uji instrumen

Nilai r_{xy} kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} apabila r_{xy} lebih kecil dari r_{tabel} maka atribut dinyatakan valid.

2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat diandalkan atau konsisten. Keandalan di sini mengacu pada konsistensi instrumen, sehingga jika instrumen diuji berulang kali, hasilnya akan tetap sama. Menurut Sugiyono (2022:268), Perhitungan reliabilitas umumnya menggunakan rumus Cornbach Alpha dapat dilihat pada Persamaan 3.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \quad \dots(3)$$

dengan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor setiap item

S_t = Varians total

n = Jumlah dimensi pertanyaan yang diuji

2.5 Metode Importance Performance Analysis

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Cibatug Garut menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara membandingkan kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan dengan tingkat kepuasan atau kinerja (Martilla dan James, 1977). Langkah-langkah dalam penentuannya adalah:

1. Menghitung rata-rata skor tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap item atribut dengan rumus yang dapat dilihat pada Persamaan 4.

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{y} = \frac{\sum yi}{n} \quad \dots(4)$$

dengan:

$\bar{x}$ = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/realita

$\bar{y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi

2. Menghitung total rata-rata skor tingkat kepentingan dan kepuasan secara keseluruhan
3. Menghitung tingkat kesesuaian dengan rumus dapat dilihat pada Persamaan 5.

$$Tki = \frac{\bar{x}i}{\bar{y}i} \times 100\% \quad \dots(5)$$

dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

x_i = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

y_i = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

4. Skor rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap item atribut diplot kedalam diagram kartesius Importance Performance Analysis.



Gambar 1 Diagram Kartesius

2.6 Metode Potential Gain In Customer Value

Metode ini dipergunakan untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance*. Langkah-langkah menghitung indeks PGCV:

1. Menghitung *Archive Customer Value* (ACV) dapat dilihat pada Persamaan 6.

$$ACV = \bar{x} \times \bar{y} \quad \dots(6)$$

dengan:

$\bar{x}$ = skor rata-rata tingkat kepuasan (Realita)

$\bar{y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan (Ekspektasi)

2. Menghitung *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) dapat dilihat pada Persamaan 7.

$$UDCV = \bar{y} \times \bar{x} \max \quad \dots(7)$$

dengan:

$\bar{y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*)

$\bar{x} \max$ = nilai *performance* maksimal dengan skala *likert* pada kuisioner

3. Menghitung Indeks PGCV dapat dilihat pada Persamaan 8.

$$\text{Indeks PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV} \quad \dots(8)$$

dengan:

UDCV = *Ultimately Desire Customer Value*

ACV = *Archive Customer Value*

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Perhitungan Ukuran Sampel

Penentuan ukuran sampel dilakukan agar sampel penelitian yang diambil dapat mewakili populasi pengguna kereta api di Stasiun Cibatu Garut. Diketahui kapasitas total di stasiun Cibatu Garut yaitu sebesar 1113 pelanggan dengan menggunakan rumus Slovin seperti terlihat pada **Persamaan 1**, nilai presentase toleransi kesalahan yaitu 0,1 (10%). Sehingga didapatkan hasil sebesar:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2} = \frac{1113}{1+1113 \times 0,1^2} = 91,76 \approx 92 \text{ orang}$$

3.2 Perhitungan Uji Statistika

pengujian statistika yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan pada masing-masing pernyataan sedangkan uji reliabilitas dilakukan pada setiap kategori kuesioner. Dibawah ini hasil uji Validitas dan reliabilitas:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Kepentingan dan Kepuasan

No	Item Pernyataan	rHasil Kepentingan	rHasil Kepuasan	rTabel	Kategori
1	Adanya informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta setiap saat dengan jelas	0.327	0.628	0.203	Valid
2	Petugas memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pelanggan	0.458	0.706		
3	Tersedia Mushola yang dilengkapi dengan alat solat	0.211	0.319		
4	Tersedia alat pemadam kebakaran (APAR)	0.421	0.619		
5	Tersedia kursi diruang tunggu keberangkatan	0.305	0.631		
6	Memiliki tempat parkir yang luas dan aman	0.429	0.469		
7	Tersedia toilet yang dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dan kebersihan	0.591	0.668		
8	Tersedia peron/injakan setelah turun dari kereta yang aman dan tidak licin	0.365	0.576		
9	Petugas melayani kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat	0.574	0.637		
10	Petugas mempunyai skill dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani pelanggan.	0.392	0.606		
11	Pelanggan merasa aman dan nyaman ketika berada di stasiun Cibatu Garut	0.549	0.693		
12	Memiliki pelayanan yang baik (tepat dan aman)	0.584	0.632		
13	Petugas sopan dan ramah pada konsumen	0.429	0.543		
14	Petugas selalu bersedia membantu konsumen	0.585	0.592		
15	Kemudahan menghubungi/memanggil petugas	0.664	0.568		

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Kepentingan dan Kepuasan

Uji Reliabilitas	Layanan Kepentingan/Harapan	Layanan Kepuasan/Dirasakan
Jumlah Item Pernyataan	15	15
Jumlah Responden	92	92
Nilai r11	0,74	0,81
Kategori	Tingkat Reliabel Tinggi	Tingkat Reliabel Tinggi

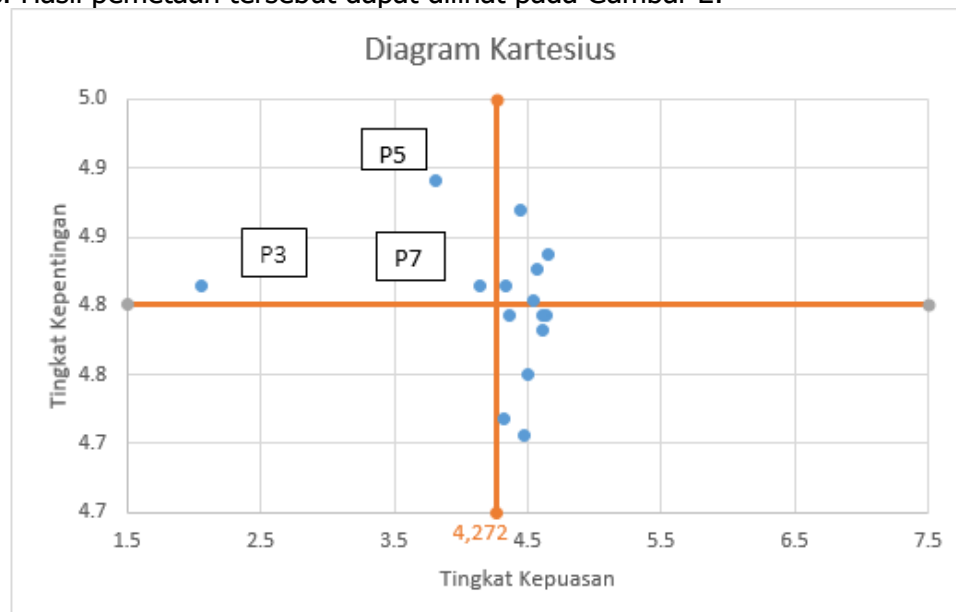
3.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan. Hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Menggunakan Metode IPA

Pernyataan Kuesioner	x	$\bar{x}$	y	$\bar{y}$	tingkat kesesuaian	Keputusan
1	399	4,337	443	4,815	90,068	Pertahankan
2	398	4,326	434	4,717	91,705	Pertahankan
3	189	2,054	443	4,815	42,664	Perbaiki
4	402	4,370	441	4,793	91,156	Pertahankan
5	350	3,804	450	4,891	77,78	Perbaiki
6	418	4,543	442	4,804	94,570	Pertahankan
7	381	4,141	443	4,815	86,005	Perbaiki
8	409	4,446	448	4,870	91,295	Pertahankan
9	412	4,478	433	4,707	95,150	Pertahankan
10	427	4,641	441	4,793	96,825	Pertahankan
11	414	4,5	437	4,750	94,737	Pertahankan
12	421	4,576	444	4,826	94,820	Pertahankan
13	428	4,652	445	4,837	96,180	Pertahankan
14	424	4,609	440	4,783	96,364	Pertahankan
15	424	4,609	441	4,793	96,145	Pertahankan
Jumlah		64,087		72,011		
Rata-rata		4,272		4,801	89,031	

Setelah perhitungan maka hasil tersebut dilanjutkan dengan pemetaan pada diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Kartesius Hasil Kuesioner

3.4 Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Hasil perhitungan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) bisa dilihat pada Tabel 5.

Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)

No	Performance	Importance	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV	Urutan Ke
1	4,337	4,815	20,883	24,076	3,193	4
2	4,326	4,717	20,408	23,587	3,179	5
3	2,054	4,815	9,892	24,076	14,184	1
4	4,370	4,793	20,945	23,967	3,022	6
5	3,804	4,891	18,608	24,457	5,848	2
6	4,543	4,804	21,828	24,022	2,193	10
7	4,141	4,815	19,941	24,076	4,135	3
8	4,446	4,870	21,648	24,348	2,699	7
9	4,478	4,707	21,077	23,533	2,456	8
10	4,641	4,793	22,248	23,967	1,719	14
11	4,500	4,750	21,375	23,750	2,375	9
12	4,576	4,826	22,085	24,130	2,046	11
13	4,652	4,837	22,502	24,185	1,682	15
14	4,609	4,783	22,042	23,913	1,871	13
15	4,609	4,793	22,092	23,967	1,876	12

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan 15 atribut yang didapatkan pada penelitian mengenai kinerja dan kepentingan pelanggan pada Stasiun Kereta Api Cibatugur didapatkan bahwa kualitas pelayanan dirasa sudah memuaskan pelanggan dan beberapa fasilitas pelayanan dirasa kurang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dari hasil analisis menggunakan metode *Importance Performane Analysis* (IPA) dengan melakukan pemetaan diagram kartesius yang berada pada kuadran I merupakan prioritas perbaikan utama dan dilanjutkan dengan perhitungan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) diurutkan dari yang terbesar ke nilai yang terkecil, dimana kedua metode tersebut memiliki urutan atribut yang sama, yaitu diperoleh tidak adanya mushola, kursi tunggu dan toilet yang masih kurang.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka terdapat saran kepada pengelola untuk meningkatkan fasilitas serta pelayanan pada Stasiun Cibatugur.

DAFTAR RUJUKAN

- Hutagalung, S. A., Kepuasan, A., Pelayanan, P., Menggunakan, K., Potential, M., & Costumer, G. (n.d.). *KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV) PADA KLINIK ADE ELISA KABUPATEN DELI SERDANG SKRIPSI Oleh : SANDRO ANDIKA HUTAGALUNG FAKULTAS TEKNIK MEDAN*.
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190. <https://doi.org/10.33479/kurawal.v3i2.350>
- Nani, S., & Wolok, T. (2014). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Sinar Mas cabang Gorontalo. *Juminten*, 3(2), 25–36.
- PM 63, R. I. (2019). PM 63 tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 3, 50.
- Rasyid, L. H. E. L., Nalhadi, A., & Supriyadi, S. (2016). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Pelayanan Kesehatan Paru Kota Cilegon dengan Metode Potential Gain In Customer Values. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 2(1), 36–42.