

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN KERETA REL LISTRIK (KRL) JAKARTA KOTA-BOGOR

Studi Kasus KRL Rute Jakarta Kota-Bogor atau Bogor-Jakarta Kota

(Measurement Level of Customer Satisfaction for the Jakarta Kota-Bogor Electric Rail Train)

Saputra¹

¹ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia
E-mail: putrasaharuddin@gmail.com

Diterima 5 April 2021, Disetujui 15 Mei 2021

ABSTRAK

Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line berperan sebagai salah satu transportasi umum utama pada daerah Jabodetabek, sehingga faktor-faktor dalam pelayanan pelanggan harus mendapatkan perhatian khusus. Konsep kepuasan pelanggan merupakan penilaian tingkat kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsi terhadap jasa tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden melalui google form dengan menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 sebagai dasar dalam pertanyaan kuesioner. Data diolah menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan 100 responden, diperoleh hasil pertanyaan-pertanyaan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Sedangkan untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dinyatakan pengguna KRL Jakarta Kota – Bogor puas dengan presentase kepuasan sebesar 63,07%.besar 63,07%.

Kata Kunci: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Commuter Line - Electric Rail Train (KRL) plays a role as one of the main public transportation in the Jabodetabek area so that factors in customer service must receive special attention. The concept of customer satisfaction is an assessment of the level of satisfaction of a customer or service user after comparing the performance or perceived results with expectations and perceptions of the service. The purpose of this study is to figure the level of customer satisfaction among users of the Jakarta City - Bogor Electric Railroad (KRL) by distributing questionnaires to 100 respondents via google form and using the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019 as the basis for the questionnaire questions. The data is calculated with statistics, the test that using is validity test, reliability test, and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Based on 100 respondents, the results of the questionnaire questions are valid and reliable. Meanwhile, to measure and figure customer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, and the results that user Jakarta City - Bogor Electric Rail Train (KRL) users are satisfied with a satisfaction percentage of 63.07%.

Keywords: Validity Test, Reliability Test, Customer Satisfaction Index (CSI) Method, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Sarana transportasi merupakan alat angkut yang sering digunakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari yang bertujuan untuk memudahkan perpindahan dari suatu tempat ketempat lainnya. Dalam penggunaan transportasi, perusahaan penyedia jasa memerlukan adanya peningkatan kepuasan pelanggan. Salah satu jenis transportasi yang sering digunakan adalah Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*.

Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* berperan sebagai salah satu transportasi umum utama pada daerah Jabodetabek, sehingga faktor-faktor dalam pelayanan pelanggan harus mendapatkan perhatian khusus. Mempertahankan loyalitas pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan harus terus menerus dilakukan agar bisa memberikan kepuasan maksimum kepada pelanggan. PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi dituntut untuk berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat supaya menghasilkan kepuasan maksimal terhadap pengguna jasa atau pelanggannya.

Konsep kepuasan pelanggan merupakan penilaian tingkat kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsi terhadap jasa tersebut.

Variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *Commuter Line* stasiun parung panjang yaitu *variabel assurance* dengan tingkat signifikansi $0,008 < 0,05$ dan *variabel tangible* $0,000 < 0,05$ sedangkan *variabel reliability*, *empathy*, *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *Commuter Line* dikarenakan nilai signifikansi lebih besar $0,05$ [1].

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui karakteristik konsumen, tingkat kepuasan pelanggan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota-Bogor terhadap pelayanan dan kinerja perusahaan yang sudah dirasakan serta menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas pelayanan. Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan jasa yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia, sehingga penulis dapat mengkaji untuk upaya-upaya perbaikan pemenuhan kriteria.

METODE

Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek dilakukan pada rute Jakarta Kota-Bogor sebagai tempat pengambilan responden untuk pengisian kuesioner menggunakan teknik sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2020.

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai

berikut :

Menggunakan metode kuesioner dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan yang termuat di dalamnya. Data dirangkum dengan fitur formulir online (*Google Form*) dan disebarkan kepada responden melalui jejaring sosial (*Whatsaap*) dengan sasaran pengguna Kereta Rel Listrik *Commuter Line* jalur Stasiun Bogor sampai Stasiun Jakarta Kota. Dengan target 100 (seratus) waktu selama 3 (tiga) bulan dimulai dari penyebaran kuesioner. Pernyataan yang dijawab oleh responden mendapat nilai sesuai dengan jawaban yang bersangkutan kriteria penilaian tersebut memiliki lima alternatif jawaban yaitu pertanyaan positif mempunyai nilai sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Sedangkan untuk pertanyaan negatif mempunyai nilai sangat setuju = 1, setuju = 2, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 4, sangat tidak setuju = 5. Data sekunder diperoleh dari website resmi PT. Kereta Api (Persero), serta berbagai jurnal, skripsi, dan thesis yang berkaitan dengan penelitian.

Responden ditentukan menggunakan rumus slovin sebagai berikut [2]:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* (10%)

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing – masing pertanyaan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner adalah teknik korelasi *product pearson*. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel dan SPSS.

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Uji yang dilakukan dengan bantuan software SPSS.

Tabel 1. Indikator Penilaian Reliabel [3]

No.	Interval Nilai Alpha	Keterangan
1	0.00-0.20	Tidak Reliabel
2	0.21-0.50	Kurang Reliabel
3	0.51-0.60	Cukup Reliabel
4	0.61-0.80	Reliabel
5	0.81-1.00	Sangat Reliabel

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu [4].

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dimana nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan

kinerja tiap responden dengan rumus sebagai berikut :

$$MIS = \sum_{i=0}^n Yi \dots\dots\dots (2)$$

$$\text{dan } MSS = \sum_{i=0}^n Xi \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

Yi = Nilai pembobotan harapan

Xi = Nilai pembobotan kinerja

n = Jumlah responden

- Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$Weight\ Factors\ (WF) = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^i Yi} \times 100\% \dots\dots (4)$$

A

MIS_i = Nilai *mean importance score*

P = Atribut kepentingan

- Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS) dengan rumus sebagai berikut :

$$Weight\ Score\ (WS) =$$

$$WF_i \times MSS \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

WF_i = Nilai *weight factors*

MSS = Nilai *mean satisfaction score*

- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) =

$$\frac{(\sum_{i=1}^p WSi)}{(HS)} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan:

WS_i = Nilai *weight score*

HS = Skala 0-5 = 5

Kriteria kepuasan yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna kereta *Commuterline* pada penelitian adalah

Tabel 1. Kriteria kepuasan dalam penilaian skor CSI

No.	Rentang Skala 100%	Kriteria Kepuasan
1	0 < CSI ≤ 20	Sangat Tidak Puas
2	20 < CSI ≤ 40	Tidak Puas
3	40 < CSI ≤ 60	Cukup Puas
4	60 < CSI ≤ 80	Puas
5	80 < CSI ≤ 100	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna kereta rel listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor. Sampel yang dipilih adalah pengguna kereta rel listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan melalui google form kepada responden. Diperoleh 100 kuesioner yang dapat digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

- Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dibuat pada tabel 3:

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki – laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 52 orang atau 52%, sedangkan perempuan sebanyak 48 orang atau 48%.

- Data Responden Berdasarkan Usia
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dibuat pada tabel 4.

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah Responden	Presentase (%)
17-20	23	23%
21-30	61	61%
31-40	10	10%
41-50	5	5%
>50	1	1%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi pada usia rentang 21 – 30 tahun sebanyak 61 orang atau 61%, disusul dengan rentang usia 17 – 20 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, kemudian rentang usia 31 – 40 dengan 10% atau 10 orang, rentang usia 41 – 50 tahun sebanyak 5 orang atau 5% dan terakhir rentang usia >50 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.

- Data Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal
Karakteristik responden berdasarkan daerah tempat tinggal dapat dibuat pada tabel 5.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal

Daerah Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Presentase (%)
Bekasi	12	12%
Jakarta	32	32%
Depok	30	30%
Tangerang/BSD	10	10%
Bogor	16	16%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa responden dengan presentase tertinggi pada daerah tempat tinggal di Jakarta dengan 32 orang atau 32%, Depok dengan 30 orang atau 30%, Bogor dengan 16 orang atau 16%, Bekasi dengan 12 orang

atau 12% dan terakhir Tangerang-BSD sebanyak 10 orang atau 10%.

Daftar Pertanyaan Kuesioner

Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dipilih berdasarkan indikator-indikator pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkatan Orang dengan Kereta Api [5].

Terdapat 6 (enam) indikator yang berlaku pada stasiun dan perjalanan, yaitu: keselamatan, keamanan, keandalan/ keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Berdasarkan indikator-indikator pada stasiun dan perjalanan diperoleh 18 pertanyaan, sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna KRL dengan bahasa yang mudah dimengerti.
2. Petugas memberikan informasi petunjuk Tata Cara Evakuasi secara jelas.
3. Pintu keluar atau masuk pengguna berfungsi dengan baik.
4. Kesigapan petugas keamanan dalam membantu pengguna KRL di stasiun.
5. Petugas yang berada di rangkaian *commuterline* berpenampilan rapi.
6. Ketersediaan petugas keamanan di setiap rangkaian kereta *commuterline*.
7. Ketersediaan informasi keberangkatan ataupun gangguan pada KRL di stasiun.
8. Kedatangan kereta *commuterline* datang tepat waktu.
9. Kereta *commuterline* berangkat tepat waktu.
10. Ketersediaan toilet di stasiun.
11. Fasilitas pendingin ruangan di dalam rangkaian *commuterline* pada saat berjalan maksimal 27°.
12. Keadaan rangkaian *commuterline* bersih.
13. Kemudahan menemukan papan petunjuk arah di stasiun.
14. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati jelas/mudah dimengerti.
15. Informasi gangguan perjalanan kereta jelas.
16. Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun.
17. Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di gerbong kereta.

Ketersediaan ruang khusus yang diperuntukan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.

Jumlah Responden

Jumlah populasi diperoleh dari Laporan Tahunan PT. KCI pada tahun 2019, dilansir jumlah pengguna rata-rata KRL per hari 921.300 pengguna/per hari. Sehingga, diperoleh jumlah responden dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{921300}{1 + 921300 (0,1)^2}$$

n = 99,989 sampel/responden

Diperoleh 99.989 sampel/responden dibulatkan menjadi 100 sampel/responden.

Analisa Uji Reliabilitas

Berikut merupakan analisis uji reliabilitas berdasarkan Data pada Lampiran 2. Hasil rekapitulasi analisis uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 6 – Tabel 7 sebagai berikut. Dalam pengujian reliabilitas menggunakan 100 koresponden. Uji reliabilitas dibagi kedalam dua (2) bagian, dimana uji reliabilitas pertama adalah pertanyaan bersifat negatif (pada pertanyaan ke 1, 2, 3, 4, 6, 8, 14, 15, 16, 18) dan uji reliabilitas kedua adalah pertanyaan bersifat positif (pada pertanyaan ke 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 17).

Tabel 6. Uji Reliabilitas Pertanyaan Bersifat Negatif

Cronbach's Alpha	N of Items
0.666	11

Berdasarkan tabel 6 diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,666, dimana angka reliabilitas instrumen tergolong tinggi dan data dinyatakan **reliabel**.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Pertanyaan Bersifat Positif

Cronbach's Alpha	N of Items
0.685	9

Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,685, dimana angka reliabilitas instrumen tergolong tinggi dan data dinyatakan **reliabel**.

Analisa Uji Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap fasilitas Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan pertanyaan bermakna harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja
2. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*
3. Menentukan *Mean satisfaction score (MSS)*
4. Menentukan *Wiegth Factor (WF)*
5. Menentukan *Weight Score (WS)*
6. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pertanyaan Harapan/ Kepentingan dan Persepsi/ Kinerja

Pertanyaan Harapan/Kepentingan Pertanyaan harapan/kepentingan adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan toilet di stasiun.
2. Kemudahan menemukan papan petunjuk arah di stasiun.
3. Fasilitas pendingin ruangan di dalam rangkaian *commuterline* pada saat berjalan maksimal 27°.

4. Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasional kereta *commuterline*.
5. Keadaan rangkaian *commuterline* bersih.
6. Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun.
7. Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di rangkaian kereta.
8. Ketersediaan ruang khusus yang diperuntukan bagi pengguna yang menggunakan kursi roda.
9. Pintu keluar atau masuk pengguna berfungsi dengan baik.

Pertanyaan Persepsi/Kinerja

Pertanyaan persepsi/kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna KRL dengan bahasa yang mudah dimengerti.
2. Kesigapan petugas keamanan dalam membantu pengguna KRL di stasiun.
3. Petugas memberikan informasi petunjuk Tata Cara Evakuasi secara jelas.
4. Ketersediaan petugas keamanan di setiap rangkaian kereta *commuterline*.
5. Kedatangan kereta *commuterline* datang tepat waktu.
6. Ketersediaan informasi keberangkatan ataupun gangguan pada KRL di stasiun.
7. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati jelas/mudah dimengerti.
8. Kereta *commuterline* berangkat tepat waktu.
9. Informasi gangguan perjalanan kereta jelas.

Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut. Berdasarkan 100 responden tersebut, diperoleh nilai rata-rata atau Mean Importance Score (MIS) setiap pertanyaan yang sudah digolongkan kedalam pertanyaan harapan/kepentingan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Mean Importance Score (MIS)

	MIS
h1	3.57
h2	3.52
h3	3.06
h4	2.97
h5	2.86
h6	2.89
h7	2.86
h8	2.88
h9	3.62
Total	28.23

Menentukan Mean satisfaction score (MSS)

Mean satisfaction score (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut. Berdasarkan 100 responden tersebut, diperoleh nilai rata-rata atau Mean satisfaction score (MSS) setiap pertanyaan yang sudah digolongkan

kedalam pertanyaan persepsi/kinerja adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Mean satisfaction score (MSS)

	MSS
k1	2.86
k2	2.93
k3	3.20
k4	3.24
k5	2.87
k6	3.43
k7	3.58
k8	2.81
k9	3.49

Menentukan Wieght Factor (WF)

Menentukan Wieght Factor (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut. Berdasarkan data Mean Importance Score (MSI) pada tabel 8, diperoleh total Mean Importance Score (MSI) sebesar 28,23. Sehingga untuk menghitung Wieght Factor (WF) adalah sebagai berikut:

1. $WF_1 = \frac{3,57}{28,23} \times 100\% = 12,65\%$
2. $WF_2 = \frac{3,52}{28,23} \times 100\% = 12,47\%$
3. $WF_3 = \frac{3,06}{28,23} \times 100\% = 10,84\%$
4. $WF_4 = \frac{2,97}{28,23} \times 100\% = 10,52\%$
5. $WF_5 = \frac{2,86}{28,23} \times 100\% = 10,13\%$
6. $WF_6 = \frac{2,89}{28,23} \times 100\% = 10,24\%$
7. $WF_7 = \frac{2,86}{28,23} \times 100\% = 10,13\%$
8. $WF_8 = \frac{2,88}{28,23} \times 100\% = 10,20\%$
9. $WF_9 = \frac{3,62}{28,23} \times 100\% = 12,82\%$

Dapat dirangkum kedalam bentuk tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Wieght Factor (WF)

	WF
	12.65
	12.47
	10.84
	10.52
	10.13
	10.24
	10.13
	10.20
	12.82

Menentukan Weight Score (WS)

Menentukan Weight Score (WS), skor ini merupakan perkalian antara Wieght Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan rersponden sebagai Mean Satisfaction Score (MSS). Berdasarkan data Mean Satisfaction Score (MSS) dan data Wieght Factor (WF)

pada tabel 9 dan tabel 10. Sehingga untuk menghitung *Weight Score* (WS) adalah sebagai berikut:

1. $WS_1 = 2,86 \times 12,65 = 36,17$
2. $WS_2 = 2,93 \times 12,47 = 36,53$
3. $WS_3 = 3,20 \times 10,84 = 34,69$
4. $WS_4 = 3,24 \times 10,52 = 34,09$
5. $WS_5 = 2,87 \times 10,13 = 29,08$
6. $WS_6 = 3,43 \times 10,24 = 35,11$
7. $WS_7 = 3,58 \times 10,13 = 36,27$
8. $WS_8 = 2,81 \times 10,20 = 28,67$
9. $WS_9 = 3,49 \times 12,82 = 44,75$

Dapat dirangkum ke dalam bentuk tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Weight Score (WS)

WS
36.17
36.53
34.69
34.09
29.08
35.11
36.27
28.67
44.75

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100). Berdasarkan data *Weight Score* (WS) pada tabel 11, diperoleh total nilai *Weight Score* (WS) sebesar 315,36. Sehingga untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{315,36}{5} \times 100\% = 63,07\%$$

Sehingga nilai kepuasan pelanggan yang diperoleh adalah sebesar **63,07%** atau dapat dinyatakan **puas**. Berdasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan [2], dinyatakan presentase puas berada pada $60\% < CSI \leq 80\%$. Hasil yang diperoleh merupakan 63,07% sehingga sesuai dengan indikator tingkat kepuasan pelanggan yang masih berada pada rentang $60\% < CSI \leq 80\%$.

Peningkatan Pelayanan dari Pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor

Berdasarkan harapan/kepentingan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. KCI sudah memenuhi dengan persepsi/kinerja, dapat dinyatakan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang mencapai 63,07% atau puas. Terdapat pelanggan yang tidak puas sebesar 36,93%, oleh karena itu PT KCI perlu melakukan peningkatan kinerja serta mempertahankan kinerja yang sudah ada.

Beberapa item yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan dapat ditemukan pada pertanyaan bersifat harapan/kepentingan dengan nilai *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 2,86 yaitu keadaan rangkaian *commuterline* bersih dan ketersediaan tempat

diduduki yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di rangkaian kereta. Sedangkan, item yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan dapat ditemukan pada pertanyaan bersifat persepsi/kinerja dengan nilai *Mean satisfaction score* (MSS) sebesar 2,81 yaitu kereta *commuterline* berangkat tepat waktu.

Berdasarkan beberapa item yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan, perlu dilakukan peningkatan seperti meningkatkan jadwal frekuensi Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor, meningkatkan ketepatan waktu dengan jadwal yang sudah ditentukan, menambah jumlah rangkaian dalam satu rangkaian Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor yang masih terdapat 8 atau 10 rangkaian menjadi 12 rangkaian dan meminimalisir gangguan perjalanan.

Sedangkan beberapa item yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah ketepatan waktu tiba sesuai jadwal, kecepatan dan tanggapan petugas, kepastian waktu penyampaian informasi dan keramahan petugas. Item yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah kebersihan kereta dan stasiun keamanan dan kesopanan petugas. Terdapat pula, item pelayanan yang memiliki prioritas rendah yang harus dilakukan peningkatan kinerja diantaranya adalah kelengkapan fasilitas, penindaklanjutan proses komplain, ketrampilan petugas, kepedulian petugas dan perhatian petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi layanan transportasi publik Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* di Jakarta Kota – Bogor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja pihak Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor berdasarkan 100 responden menyatakan netral, dengan hasil rata-rata 2,87 (pada pertanyaan persepsi/kinerja nomor k5 data hasil *Mean satisfaction score* (MSS)) dari skala 0-5 sebagai penilaian kepuasan pelanggan.

Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor dengan perolehan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 63,07%, sedangkan sebesar 36,93% tidak puas.

Ketidakpuasan pengguna diupayakan dengan meningkatkan jadwal frekuensi Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor, meningkatkan ketepatan waktu dengan jadwal yang sudah ditentukan, menambah jumlah rangkaian dalam satu rangkaian Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota – Bogor yang masih terdapat 8 atau 10 rangkaian menjadi 12 rangkaian dan meminimalisir gangguan perjalanan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nurmalasari, & Dinhar, A, "Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang," Jurnal Cakrawala, vol. 18, no. 2, 2018, pp. 131-139.

- [2] Ryan, T. P, *Sample Size Determination and Power*. New Jersey, Amerika: John Wiley & Sons, Inc, 2013.
- [3] Nugroho, B, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Andi. 2005.
- [4] Simamora, B, *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- [5] Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, PM 63, 14 Oktober 2019.