

**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN JASA KERETA API
MENGUNAKAN ANALISIS FAKTOR
(Studi Kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



**Oleh :
Nadya Febri Ayunita
15037024/2015**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN JASA KERETA API
MENGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

(Studi Kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)

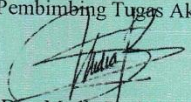
Nama : Nadya Febri Ayunita
NIM/Tahun Masuk : 15037024/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 13 Agustus 2019

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


Dra. Media Rosha, M.Si
NIP. 19620815 198703 2004

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Nadya Febri Ayunita
NIM/BP : 15037024/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

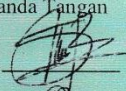


**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN JASA KERETA API
MENGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

(Studi Kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika
dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Media Rosha, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Minora Longgom Nst, M.Pd	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Febri Ayunita
NIM/TM : 15037024/2015
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Faktor-faktor Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Menggunakan Analisis Faktor (Studi kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)”**, adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Nadya Febri Ayunita
NIM. 15037024

ABSTRAK

Nadya Febri Ayunita: Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Menggunakan Analisis Faktor (Studi Kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)

Transportasi merupakan suatu proses pengangkutan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi massal tertua di dunia. Kota Padang dan Pariaman adalah salah satu alternatif yang dilewati oleh kereta api. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Kota Padang dan Pariaman menggunakan kereta api adalah karena kereta api memiliki muatan/jumlah penumpang yang banyak, lebih aman, tepat waktu, nyaman, dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Salah satu analisis statistika yang dapat digunakan untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit yang dinamakan faktor adalah analisis faktor. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa kereta api.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen/penumpang kereta api di Stasiun Padang (Simpang Haru) koridor Padang-Pariaman yang menggunakan jasa kereta api dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan dengan skala *likert*. Penelitian ini dimulai dengan mentransformasikan data, kemudian mencari rata-rata setiap variabel, dan dilanjutkan dengan *Factor Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa kereta api terhadap kepuasan penumpang adalah variabel yang mempunyai korelasi yang tinggi. Untuk faktor pertama pada kehandalan dan empati penumpang merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan persentase sebesar 48,4062% dan 44,7629%. Lalu faktor kedua pada daya tanggap, jaminan dan berwujud penumpang merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan persentase sebesar 28,8046%; 38,3733%; dan 30,9055%. Faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan jasa kereta api terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Padang (Simpang Haru) Koridor Padang-Pariaman adalah untuk faktor pertama yaitu kehandalan dan faktor kedua yaitu jaminan.

Kata kunci: Transportasi, Kereta Api, *Nonprobability Sampling*, *Accidental Sampling*, *Factor Analysis*.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Faktor-faktor Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Menggunakan Analisis Faktor (Studi kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)**”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si, Pembimbing Tugas Akhir dan Penasehat Akademik.
2. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si, Dosen Penguji.
3. Ibu Dra. Minora Longgom Nst, M.Pd, Dosen Penguji.
4. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.

7. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yan telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, 13 Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Pelayanan Jasa Kereta Api dan Kepuasan Penumpang	11
1. Jasa Pelayanan	11
2. Perusahaan Kereta Api	15
3. Pelayanan Jasa Kereta Api	17
4. Kepuasan Penumpang	18
B. Analisis Faktor	21
1. Matriks	22
2. Uji Ketetapan Analisis	24
3. Model Analisis Faktor	27
4. Pendugaan Jumlah Faktor	28
5. Menentukan Bobot Faktor	30
6. Rotasi Faktor	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data	33

C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Variabel Penelitian	35
E. Struktur Data	35
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data	41
B. Hasil Analisis Data	42
C. Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penumpang Kereta Api Wisata Padang-Pariaman.....	4
2. Struktur Data	35
3. Kategori Pernyataan Dengan Skala Likert	35
4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	36
5. Koefisien Reliabilitas Tes	38
6. Hasil Uji Reliabilitas	38
7. Deskripsi Identitas Responden	41
8. Deskripsi Hasil Penelitian	41
9. Hasil Matriks Korelasi.....	43
10. Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test.....	44
11. Hasil Uji MSA (<i>Anti Image Matrices</i>)	45
12. Nilai Eigen dan Persentase Keragaman Faktor	46
13. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan Masing-Masing Faktor	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	55
2. Validator Kuesioner	58
3. Tabulasi Data Untuk Setiap Butir Item Pernyataan Kuesioner	59
4. Tahapan Transformasi dengan <i>Methodes Succesive Interval</i> (MSI)	65
5. Hasil Transformasi Data dengan <i>Methodes Succesive Interval</i> (MSI)	66
6. Rata-Rata Setiap Variabel	69
7. Matriks Data	72
8. Matriks Peragam.....	75
9. Matriks Korelasi	76
10. Nilai KMO dan Nilai MSA	77
11. Nilai Eigen.....	78
12. Hasil Bobot Faktor	79
13. Dokumentasi.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu proses pengangkutan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri (Nasution, 2004:15). Transportasi menjadi salah satu pengaruh yang sangat besar menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya.

Kebutuhan akan transportasi dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi. Kehidupan masyarakat pun akhirnya tidak bisa dipisahkan dari transportasi. Terdapat banyak jenis angkutan transportasi dan semuanya berlomba memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Salah satu transportasi massal yang disediakan oleh pemerintah adalah kereta api.

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi tertua di dunia, memiliki berbagai keunggulan: hemat lahan dan energi, rendah polusi, bersifat massal, dan juga adaptif dengan perubahan teknologi. Kereta api adalah salah satu jenis transportasi darat yang tersedia di masyarakat. Angkutan kereta api adalah penyedia jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang. Disamping itu, angkutan kereta api memberikan pelayanan keselamatan, nyaman dan aman bagi para penumpang.

Bukan hanya dari segi biaya saja angkutan kereta api lebih unggul jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Keunggulan kereta api lainnya tersebut yaitu (M.N Nasution, 2008:132):

1. Mampu mengangkat barang dan penumpang secara massal.
2. Tingkat keselamatan tinggi, hal ini dimungkinkan karena kereta api mempunyai jalur (rel) tersendiri.
3. Hemat energi karena dapat menggunakan energi sekunder.
4. Dari segi teknis, perjalanan menggunakan kereta api lebih terjamin, karena keandaannya diantar oleh roda-roda berflens diatas rel. Juga konstruksinya lebih kuat dan stabil dibandingkan dengan dengan kendaraan bermotor.
5. Sangat efektif untuk transportasi darat yang memiliki jarak tempuh menengah dan jauh.
6. Gangguan cuaca tidak terlalu berpengaruh terhadap pengoperasian kereta api.

Wibowo (2013:2) mengatakan bahwa “Kereta api merupakan transportasi massal yang cukup efisien dan efektif, karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, mempunyai jalur tersendiri sehingga tidak mengenal macet, serta menggunakan bahan bakar nonfosil yang ramah lingkungan”. Selain banyak diminati karena waktu tempuh yang relatif singkat, harga yang ditawarkan pun terjangkau oleh berbagai kalangan masyarakat. Transportasi ini juga dimanfaatkan oleh negara-negara maju seperti Singapore, Jepang, Cina, dan Korea Selatan. Jasa transportasi kereta api perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus, karena diharapkan jasa

transportasi kereta api akan dapat menjadi pilihan utama bagi pengguna jasa transportasi darat di Indonesia.

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api. Menurut Laporan Tahunan PT. KAI (2013:40-44) “Angkutan penumpang menggunakan kereta api, mencakup angkutan rute jarak jauh, jarak menengah, dan jarak pendek. Untuk jasa angkutan penumpang jarak jauh dibagi menjadi angkutan penumpang kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Wilayah operasi Perseroan mencakup Pulau Sumatera dan Jawa-Bali. Wilayah kerja di Sumatera dibagi berdasarkan Divisi Regional (DivRe) yaitu Medan, Palembang, dan Padang”.

Stasiun Simpang Haru, Kota Padang yang dibuka pada tanggal 22 Agustus 1891. Stasiun ini terletak di jalan Stasiun No.1 Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Padang, Sumatera Barat merupakan stasiun kereta api kelas besar yang berada dalam pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatra Barat. Stasiun ini melayani kawasan Padang dan Pariaman sekitar, dan sekarang juga ada penambahan rute Padang-Kayu Tanam. Stasiun ini merupakan stasiun yang dekat dengan pusat kota sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat.

Kota Padang dan Pariaman adalah salah satu alternatif yang dilewati oleh kereta api. Masyarakat bisa melakukan perjalanan antar dua kota tersebut dengan sarana transportasi kereta api. Di Kota Padang layanan transportasi kereta api dikelola oleh PT. KAI Divisi Regional II (DIVRE II) Sumatera Barat yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan permintaan jasa transportasi kereta api. Salah satu layanan jasa transportasi kereta api reguler di PT. KAI

DIVRE II Sumatera Barat yang masih aktif sampai saat ini yaitu kereta api Sibinuang yang melayani perjalanan dari Kota Padang-Pariaman.

Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Kota Padang dan Kota Pariaman menggunakan kereta api adalah karena kereta api memiliki muatan/jumlah penumpang yang banyak, lebih aman, tepat waktu, nyaman, dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Hal ini membuat kereta api mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat sebagai alat penunjang dalam beraktivitas. Faktor lain yang menyebabkan masyarakat menggunakan kereta api di bandingkan transportasi lain adalah untuk berkreasi ke kota Pariaman. Berikut ini adalah jumlah penumpang kereta api koridor Padang-Pariaman pada tahun 2013-2017.

Tabel 1. Jumlah Penumpang Kereta Api Wisata Padang - Pariaman

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)
2013	299.960
2014	325.592
2015	332.576
2016	553.475
2017	635.777

Sumber: Kabupaten Padang Pariaman dalam angka 2018

Pada Tabel 1 menunjukkan meningkatnya jumlah penumpang kereta api koridor Padang-Pariaman pada setiap tahunnya, berdasarkan data dari tahun 2013-2017 dimana pada tahun 2013 berjumlah sebesar 299.960 orang, sedangkan pada tahun 2017 mengalami peningkatan yang sangat pesat menjadi 635.777 orang.

Selain fungsi kereta api dalam memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat, masih ada terdapat kelemahan dari pelayanan yang diberikan kereta api. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditinjau dari segi pelayanan kereta api Padang-Pariaman, belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penumpang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kereta api yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan penumpang terutama dihari libur, banyak penumpang yang merasa kecewa karena tidak mendapatkan tiket. Selain itu fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat duduk atau ruang tunggu stasiun untuk calon penumpang yang terbatas terutama di *shelter* yang baru, sehingga penumpang terpaksa berdiri saat menunggu kereta api.

Masalah lainnya adalah selain pelayanan yang diberikan, kenyamanan juga sangat dibutuhkan oleh para pengguna jasa transportasi. Untuk membuat kenyamanan penumpang kereta api Padang-Pariaman dibutuhkan adanya fasilitas, diantaranya disediakan pengharum ruangan, AC, *free charge*, dan tempat sampah serta fasilitas informasi, toilet, kemudahan naik-turun penumpang, dan yang terpenting adalah ketersediaan tempat duduk yang lebih banyak.

Pada saat hari libur pun masih sering terlihat penumpang kereta api yang berdiri karena tidak kebagian tiket tempat duduk, kadang seringkali melebihi batas maksimal yang dapat ditampung gerbong kereta api, akibatnya para penumpang penuh sesak dan panas walaupun di dalam kereta api sudah disediakan AC. Permasalahan ini pun banyak membuat masyarakat mengeluh karena masalah-masalah pelayanan PT KAI yang masih jauh dari harapan, masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan jasa kereta api yang lebih baik.

Kepuasan konsumen adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka ia tidak puas. Tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan maka pembelinya akan puas atau sangat gembira (Kotler dan Armstrong, 2001:10). PT KAI harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya hal ini bertujuan untuk memberikan jasa layanan transportasi yang berkualitas. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif kepuasan konsumen merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas konsumen.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, sedangkan kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Fandy Tjiptono, 2002). Dalam industri jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam memberi nilai tambah terhadap pengalaman layanan secara keseluruhan.

Pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap diantara

keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2011: 221).

Pada penelitian ini, dilihat dari segi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan PT KAI Stasiun Padang (Simpang Haru) dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya seperti, pembelian tiket, jangkauan lokasi stasiun, ketersediaan informasi jadwal keberangkatan, ketepatan keberangkatan kereta api, serta ketersediaan tempat duduk stasiun untuk penumpang dalam menunggu kedatangan kereta api. Pengguna jasa/penumpang kadang menunggu lama diakibatkan keterlambatan kereta yang mana lama keterlambatan kereta api ini sampai 20 menit dari jadwal yang seharusnya. Lalu kurang nya ketersediaan tempat duduk stasiun untuk penumpang menunggu kedatangan kereta api.

Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan penumpang seperti kesigapan pelayanan petugas, kecepatan petugas merespon dalam kondisi darurat, ketanggapan petugas dalam merespon keluhan penumpang.

Dari segi jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan petugas armada kereta yang dapat menimbulkan kepercayaan diri dari penumpang terhadap kereta api seperti kesopanan petugas dalam berbicara, ketepatan tempat duduk dengan nomor urut yang tertera serta keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di dalam kereta. Pengguna jasa/penumpang terkadang mendapatkan tempat duduk yang tidak sesuai dengan nomor urut yang tertera.

Dari segi empati (*emphaty*) yaitu ketersediaan petugas kereta untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada penumpang dan kenyamanan terhadap

penumpang seperti perhatian khusus kepada penumpang, menghargai dan melayani kebutuhan konsumen. Selanjutnya dilihat dari segi berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik petugas ataupun kendaraan kereta api dan stasiun seperti kelengkapan kendaraan kereta api, kerapihan petugas dalam berpakaian, kebersihan dalam kereta dan stasiun dan ketersediaan sarana dan prasarana di stasiun dan kereta.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa kereta api. Salah satu analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor tersebut adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah Pengelompokan beberapa variabel yang memiliki kemiripan (tingkat korelasi yang sama) untuk dijadikan satu faktor, sehingga dimungkinkan dari beberapa atribut yang memengaruhi satu komponen variabel dapat diringkas menjadi beberapa faktor utama yang jumlahnya lebih sedikit. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi diantara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama. Analisis faktor ini dapat digunakan untuk mereduksi data, yaitu proses untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit yang dinamakan faktor. Oleh karena itu dilakukan sebuah penelitian yang berjudul “**Faktor-faktor Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Menggunakan Analisis Faktor (Studi kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)**”.

B. Batasan Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diungkapkan dan agar penelitian ini terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah peneliti hanya memfokuskan pada kereta api penumpang Stasiun Padang (Simpang Haru) koridor Padang-Pariaman dan faktor pelayanan PT KAI yang terdiri dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa kereta api?"

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa kereta api.

E. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang manfaat kepuasan penumpang, serta peneliti dapat mengambil hasil penelitian tersebut sebagai sumber referensi mengenai faktor apa saja yang

mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa kereta api.

2. Memberikan kontribusi dalam rangka melakukan perubahan dan pengembangan sistem pelayanan jasa kereta api.
3. Memberikan pelayanan yang optimal dari segi kepuasan terhadap penumpang dalam perjalanan kereta api.
4. Sebagai sarana evaluasi PT KAI selaku operator dan pengelola kereta api dan pengukuran periodik terhadap secara pelayanan jasa publik yang diberikan.
5. Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya. Juga diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada pihak terkait dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan bidang yang diteliti.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut yaitu: Faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan jasa kereta api terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Padang (Simpang Haru) Koridor Padang-Pariaman menggunakan analisis faktor adalah faktor kehandalan dan faktor jaminan.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor kehandalan dan faktor jaminan yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena kedua faktor ini merupakan faktor dominan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Padang (Simpang Haru) Koridor Padang-Pariaman.
2. Dalam memudahkan penumpang menunggu kedatangan kereta api diharapkan bagi pihak kereta api di Stasiun Padang (Simpang Haru) menyediakan lebih banyak tempat duduk stasiun yang cukup untuk penumpang.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama disarankan agar mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa kereta api di Stasiun Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jilid 4. Bandung: Alfabeta.
- Annisya, Farrah. 2017. *Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Stasiun TanjungKarang Kota Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Lampung.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Deviana, Shinta. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Effendi, Januar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal. Panjaitan: Universitas Telkom.
- Engel, J.F. 1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Alih Bahasa Budijanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gasperz, Vincent. 1992. *Teknik Analisis dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Haris, F. 2018. *Analisis Permintaan Jasa Transportasi Kereta Api*. Padang: Universitas Andalas.
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analisis 6nd Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kasmawati. 2015. *Profil Jasa Transportasi Kereta Api Padang-Pariaman*. Padang: STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Lopiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukti, Ulung Prestiwi. 2014. *Upaya PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait dengan Pelayanan Pengangkutan Orang*. Malang: Universitas Brawijaya.