

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA  
PELAYANAN KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN *COSTUMER  
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**RINCE AYU ANDIRA**

**NIM.17037056/2017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA  
JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

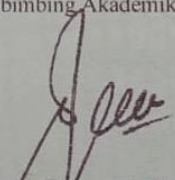
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA  
PELAYANAN KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN *COSTUMER*  
*SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS*

Nama : Rince Ayu Andira  
NIM/Tahun Masuk : 17037056/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 26 Agustus 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing Akademik

  
**Dr. Dony Permana, M.Si**  
NIP. 19750127 200604 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN AKHIR

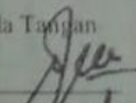

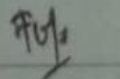
Nama : Rince Ayu Andira  
NIM/TM : 17037056/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN KERETA API INDONESIA (PERSERO) SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN *COSTUMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

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

Padang, 26 Agustus 2021

#### Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Dony Permana, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dr. Syafriandi, M.Si	2. 
3. Anggota	: Fadhilah Fitri, S.Si, M.Stat	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

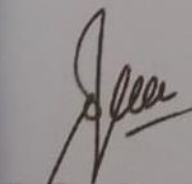
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rince Ayu Andira  
NIM/TM : 17037056/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan bahwa, Tugas akhir saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis**" 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Statistika,

Saya yang menyatakan,



Dr. Dony Permana, M.Si.  
NIP. 19750127 200604 1 001



Rince Ayu Andira  
NIM. 17037056

## ABSTRAK

**Rince Ayu Andira : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Pelayanan Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***

Penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari konsumen (penumpang) terhadap kualitas pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat yang masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan PT.KAI (Persero) Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras dan sampel berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 20 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasa puas dengan pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 68,14%. Penilaian mengenai pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat Koridor Padang-Pariaman-Naras berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 7 atribut yang perlu ditingkatkan dan 1 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 4 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 8 atribut yang telah maksimal menurut konsumen. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan di dalam kereta dan stasiun, ketersediaan sarana dan prasarana di stasiun dan di kereta (toilet, televisi, AC, dll) ketanggapan petugas dalam merespon penumpang, ketersediaan tempat duduk yang cukup untuk penumpang, kenyamanan pada saat naik dan turun kereta keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di dalam kereta api, dan ketepatan tempat duduk kereta dengan nomor yang tertera pada tiket. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan adalah jam operasi penjualan tiket, buka dan tutup stasiun tepat waktu.

**Kata Kunci** : Pelayanan PT.KAI (Persero) Sumatera Barat , Kepuasan konsumen, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan *Costumer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dony Permana, M.Si, pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Syafriandi, M.Si dan ibuk Fadhilah Fitri, S.Si, M.Stat, dosen penguji.
3. Bapak Dodi Vionanda, M.Si, Ph. D, sebagai Koordinator Program Studi D III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Statistika Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Statistika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Kantor PT.KAI (Persero) Sumatera Barat yang telah bersedia memberikan surat izin untuk melakukan penelitian ke masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kereta api.
7. Orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat kepada penulis.
8. Rekan-rekan jurusan Statistika dan semua sahabat yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kepada penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini, namun penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, 26 Agustus 2021

Rince Ayu Andira

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Batasan Masalah .....	6
C.Rumusan Masalah .....	7
D.Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A.Kepuasan Konsumen .....	9
B.Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
C.PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	13
D.Statistika Deskriptif.....	17
E. Model SERVQUAL ( <i>service Quality</i> ) .....	17
F. Diagram Radar.....	19
G.Costumer Satisfaction index (CSI) .....	20
H. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
I.Diagram Kartesius .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A.Jenis Penelitian .....	29
B. Jenis dan Sumber Data.....	29
C.Populasi dan Sampel.....	29
D.Teknik Pengumpulan Data.....	31

E. Variabel Penelitian .....	31
F. Instrumen Penelitian .....	32
G. Struktur Data .....	35
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
I. Tahapan Penelitian.....	37
J. Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	40
A. Deskripsi Data.....	40
B. Analisis Data .....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	22
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
3. Kategori Pernyataan dengan Skala <i>likert</i> untuk Kinerja (X) .....	34
4. Kategori Pernyataan dengan Skala <i>likert</i> untuk Harapan (Y).....	34
5. Struktur Data untuk Kinerja (X) dan Harapan (Y) .....	35
6. Presentase Hasil Data Kuesioner Penelitian .....	42
7. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	47
8. Tingkat Kesesuaian antara Kenyataan dengan Harapan .....	49
9. Skor Pengambilan Keputusan berdasarkan Tingkat Kesesuaian .....	50
10. Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan .....	55
11. Rata-rata Atribut Kinerja (X) dan Harapan (Y) .....	54
12. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I.....	60
13. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran II.....	60
14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran III .....	61
15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran IV .....	61
16. Pengelompokkan Atribut berdasarkan Kuadran pada IPA .....	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Penumpang Kereta Api Sibinuang Sumatera Barat.....	3
2. Peta rute Perjalanan Kereta Api Sibinuang Sumatera Barat .....	15
3. Peta Stasiun Naras.....	16
4. Contoh Diagram Radar .....	19
5. Contoh Diagram Kartesius .....	27
6. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
7. Jumlah Responden berdasarkan Umur.....	41
8. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	41
9. Hasil tentang Indikator Kepuasan Konsumen.....	46
10. Hasil Diagram Kartesius .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Penelitian .....	69
2. Lembaran Validasi Kuesioner.....	72
3. Data Identitas Responden .....	73
4. Data Hasil Penelitian.....	76
5. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	87
6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Tki .....	93
7. Rata-rata Kinerja dan Harapan.....	97
8. Tabel R.....	98
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	99
10. Dokumentasi .....	100

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia dalam memilih transportasi untuk suatu perjalanan hal yang dihindari diantaranya adalah kemacetan dan kecelakaan. Karena dengan adanya kemacetan yang beruntun dapat mengakibatkan segala pekerjaan ataupun aktivitas akan terganggu. Maka untuk membantu aktivitas tersebut di perlukan sarana layanan di sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian (Amin, Hamidi, & Ekwarso, 2017).

Transportasi adalah proses pengangkutan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri (Nasution 2004:15). Kebutuhan akan transportasi dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi. Salah satu kendaraan massal yang sering digunakan adalah 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.

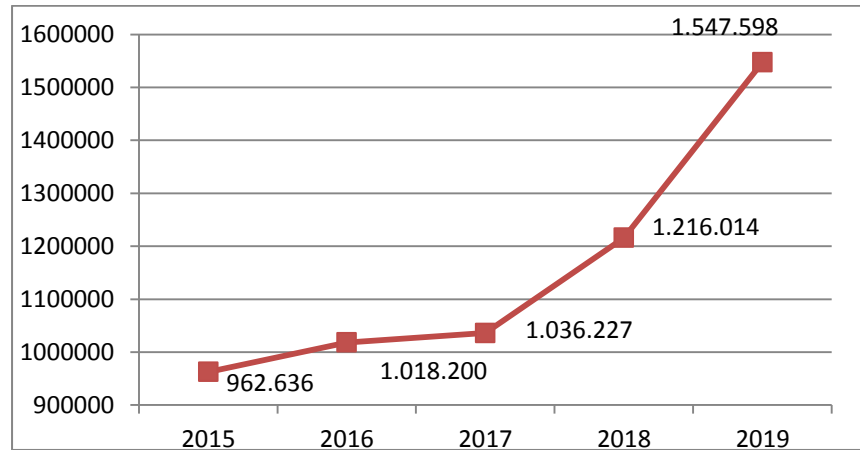
PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang

secara massal guna menunjang pembangunan nasional. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, kereta api cukup diminati oleh masyarakat di Indonesia.

PT. KAI (Persero) memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan konsumen (Ratminto, 2005). PT. KAI harus mampu membuat konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan. Jika jasa yang diberikan jauh lebih rendah dari harapan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas, sebaliknya jika jasa yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

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-Naras. Stasiun-stasiun yang disinggahi pada rute ini yaitu stasiun Simpang Haru, Air Tawar, Tabing, Duku, Pasar Usang, Lubuk Alung, Pauh Kamar, Kuraitaji, Pariaman dan Naras. Tingkat pengguna kereta api yang semakin meningkat mengharuskan PT. KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari kereta api.

Berikut adalah jumlah penumpang kereta api Sibinuang Sumatera Barat pada Tahun 2015-2019.



Gambar 1. Jumlah Penumpang Kereta Api Sibinuang Sumatera Barat (Sumber: Padang Pariaman dalam angka 2018)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang kereta api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dari tahun 2015-2019 dimana pada tahun 2015 sebanyak 962.636 penumpang, tahun 2016 meningkat 6% yaitu menjadi 1.018.200 penumpang, untuk tahun 2019 peningkatan terjadi sangat besar yaitu 27% sebanyak 1.547.598 penumpang. Hal ini terjadi karena adanya penambahan rute perjalanan kereta api dan bertambahnya jam keberangkatan kereta api.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dari penumpang kereta api masih terdapat kelemahan dari pelayanan kereta api, kelemahannya terletak pada tidak berfungsinya AC (*Air Conditioner*) secara menyeluruh di dalam kereta, penumpang tidak diarahkan untuk menduduki kursi pada gerbong kereta sesuai dengan nomor pada tiket penumpang. Masalah lainnya adalah fasilitas di Stasiun, diantaranya fasilitas informasi, kamar mandi umum yang kurang bersih dan yang terpenting adalah ketersediaan tempat duduk yang lebih banyak agar para

penumpang tidak harus berdiri ataupun duduk dilantai pada saat menunggu kedatangan kereta. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT. KAI.

Kelebihan dari menggunakan jasa transportasi kereta api adalah keselamatan perjalanan (*safety*) dan keamanan (*security*). Untuk meningkatkan keamanan PT. KAI menyediakan tim keamanan dari pihak polisi yang merupakan salah satu elemen pelayanan kepada penumpang kereta api. Polisi khusus kereta api (Polsuska) dituntut untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh penumpang kereta api, terutama menjaga keamanan dan ketertiban baik selama perjalanan di atas kereta api maupun di Stasiun.

Supranto dan Soraya (2013:2) mengemukakan bahwa kualitas produk dan jasa juga bergantung pada kepuasan, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. 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 pelanggan tidak puas. Tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan puas (Kotler dan Amstrong, 2001:10).

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Kotler (2008:143) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar

95% konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk/jasa tersebut.

Penggunaan model SERVQUAL (*Service Quality*) dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Variabel pada penelitian ini diidentifikasi berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan yang didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi pengguna, dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2011:221).

Oleh karena itu, perlu diambil ukuran sejauh manakah kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di PT. KAI Sumatera Barat. Untuk memperlihatkan atau menerangkan suatu data yang akan disajikan, digunakan diagram atau grafik. Grafik yang digunakan adalah grafik radar. grafik radar merupakan salah satu metode *Seven Tools* yang dapat digunakan untuk menunjukkan *balancing* atau keseimbangan antar masalah. Analisis statistik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam penelitian ini yaitu *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Selain CSI metode yang dikembangkan untuk meneliti kepuasan konsumen di Industri pelayanan jasa adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”**”

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar penelitian ini terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah peneliti hanya memfokuskan pada kereta api Sumatera Barat penumpang koridor Padang-Pariaman-Naras dan Faktor pelayanan PT. KAI yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan konsumen.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana indeks kepuasan yang diberikan oleh PT. KAI Sumatera Barat berdasarkan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kepuasan (kinerja) penumpang kereta api dengan *Importance Performance Anlysis (IPA)* terhadap pelayanan PT. KAI Sumatera Barat?
3. Apa saja atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. KAI Sumatera Barat berdasarkan *Impotance Performance Anlysis (IPA)* ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui indeks kepuasan yang diberikan oleh PT. KAI Sumatera Barat berdasarkan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kepuasan (kinerja) penumpang kereta api dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap pelayanan PT. KAI Sumatera Barat.
3. Mengetahui atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. KAI Sumatera Barat berdasarkan *Importance Perfoermance Analysis (IPA)*.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi (PT. KAI) penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. KAI dalam menelaah kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Bagi Peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
3. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan kualitas layanan serta pencapaian kepuasan konsumen.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. Nilai tingkat kepuasan masyarakat (penumpang) terhadap kinerja pelayanan di PT.KAI Sibinuang koridor Padang-Pariaman-Naras berdasarkan *Customer satisfaction Index* (CSI) adalah 68,14%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 50%-75%. Ini berarti bahwa sebagian besar penumpang merasa puas atas kualitas pelayanan di PT.KAI Sibinuang Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras.
2. Tingkat kesesuaian antara harapan penumpang dan kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh nilai tingkat kesesuaian total yaitu sebesar 79,87%. Dari nilai tingkat kesesuaian tersebut dijadikan sebagai skor pengambilan keputusan yang akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian dimana terdapat 7 atribut yang perlu adanya perbaikan karena nilai tingkat kesesuaiannya kurang dari 79,87% diantaranya atribut 1,3,9,16,17,19, dan 20. Sedangkan untuk atribut lainnya perlu dipertahankan adalah atribut 6 dimana nilai kesesuaiannya besar dari 79,87%.
3. Berdasarkan atribut kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT.KAI Sibinuang Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT.KAI Sibinuang koridor Padang-Pariaman-Naras

yaitu kebersihan didalam kereta dan di Stasiun, ketersediaan sarana dan prasarana di stasiun dan di kereta ( Toilet, televisi, AC, dll), ketanggapan petugas merespon keluhan penumpang, ketersediaan tempat duduk yang cukup untuk penumpang, kenyamanan pada saat naik dan turun kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat berada distasiun dan didalam kereta api, ketepatan tempat duduk kereta dengan nomor yang tertera pada tiket. Atribut yang perlu dipertahankan adalah jam operasi penjualan tiket, buka dan tutup stasiun tepat waktu. Atribut yang memiliki prioritas rendah adalah petugas siap melayani dan percaya diri, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada penumpang, ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta api, dan kemudahan dalam membeli tiket. Adapun atribut yang memiliki kinerja maksimal adalah kerapian petugas dalam berpakaian, petugas menghargai dan melayani kebutuhan penumpang, perhatian secara khusus kepada penumpang yang berkebutuhan khusus, kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi informasi, petugas melakukan pemeriksaan tiket, kemudahan menjangkau lokasi stasiun, ketepatan jadwal kereta api, dan petugas berbicara sopan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di PT.KAI Sibinuang Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA yaitu kebersihan di dalam kereta dan di Stasiun, ketersediaan sarana

dan prasarana di Stasiun dan di Kereta ( Toilet, televisi, AC, dll), ketanggapan petugas merespon keluhan penumpang, ketersediaan tempat duduk yang cukup untuk penumpang, kenyamanan pada saat naik dan turun kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat berada distasiun dan didalam kereta api, ketepatan tempat duduk kereta dengan nomor yang tertera pada tiket. Adapun yang dipertahankan adalah atribut yang berada pada kuadran II yaitu jam operasi penjualan tiket, buka dan tutup stasiun tepat waktu.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis *Importance, Performance Analysisi* (IPA) dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Hamidi, W, & Ekwarso. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Amir. (2012). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memperhatikan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Lautan Teduh Cabang Bandar Srihawono. ([Http://digilib.unila.ac.id/31614/12/skripsi%20%tanpa%20bab%20pembahasan.PDF](http://digilib.unila.ac.id/31614/12/skripsi%20%tanpa%20bab%20pembahasan.PDF)) di akses 20 Januari 2021.
- Dalimunthe, N., & Sartika, D. (2016). Analisa kualitas layanan sistem informasi inlis lite menggunakan metode Libqual (Studi kasus : Badan Perpustakaan dan arsip Kota Pekanbaru). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 211-217.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fitriana, Dewi. (2014). “Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta”. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 3, No1, Tahun 2014.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nugraha, Taufik. (2007). “Analisis Respon Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Total Buah Segar Bandung Serta Implikasi Bauran Pemasaran”. *Tugas Akhir*. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahmawati, H. (2010). “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karangayar”. *Tugas Akhir*. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama.