

ISBN :978-602-19230-5-4

# PROSIDING

## Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan

**"Revitalisasi Industri Pariwisata dan Kewirausahaan Nasional untuk Peningkatan Daya Saing Bangsa"**



Jakarta, 5 Maret 2013  
Universitas Sahid Jakarta





## DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

KEPANITIAAN & REVIEWER

DAFTAR ISI

### BAGIAN I : KAJIAN PARIWISATA

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Identifikasi Faktor Penting Kebutuhan Wisatawan di TWM Berdasarkan Metode Owa Operator  | 1   |
|    | <i>Sri Lisa Susanty, Kohar Sulistyadi, Soecahyadi</i>   |     |
| 2. | Tri Hita Karana Sebagai Metode Pengelolaan Kebun Raya Dalam Upaya Optimalisasi Destinasi Wisata di Kota Bogor   | 10  |
|    | <i>Meizar Rusli, Nungky Puspita, Yustisia PM</i>  |     |
| 3. | Membumikan Paradigma Pembangunan Berkelanjutan Dalam Penegakan Hukum Lingkungan Sektor Bisnis Kepariwisataaan   | 25  |
|    | <i>Wahyu Nugroho, Liza Marina</i>   |     |
| 4. | <i>Destination Branding</i> yang Atraktif untuk Kota Jakarta : Membangun Identitas Destinasi yang Unik dan Menarik Melalui <i>Stakeholders Relationships and Partnerships</i> | 43  |
|    | <i>Ade Suherlan</i>   |     |
| 5. | Model Perencanaan dan Pengembangan Daya Tarik Wisata di Kelurahan Pondok Cabe Udik Kota Tangerang Selatan   | 60  |
|    | <i>Rina Kurniawati, Darmawan Damanik, FX. Setiyo Wibowo, Bambang Nursetyo Prasetyo</i>  |     |
| 6. | Analisis Pengaruh Kualitas Hiburan Terhadap Kepuasan Pelanggan Piza Kafe Mahakam  | 74  |
|    | <i>Rachmat Illiyas, Levyda, Ina G. Jamhur</i>   |     |
| 7. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Starbucks Kemang Square Jakarta   | 84  |
|    | <i>Titik Septianingsih, Levyda, Ina G. Jamhur</i>   |     |
| 8. | Pengelolaan Pariwisata Terumbu Karang Berbasis Masyarakat   | 99  |
|    | <i>St. Laksanto Utomo</i>   |     |
| 9. | Program Apresiasi Bagi Pemerintah Daerah (PEMDA) dalam Melaksanakan Tata Kelola ( <i>Good Governance</i> ) Guna Memajukan Kepariwisataaan Daerah                              | 116 |
|    | <i>Ismayanti, Titin Astuti, Ina Dhamhur, Sutiyastie S. Remi</i>   |     |

10.	<i>Sustainable Tourism Development Strategies With The AHP Method in West Sumbawa Regency, West Nusa Tenggara Province</i> <i>Kholil</i>	133
11.	Potensi Ekonomi Kreatif Kawasan Pariwisata Kota Tua Jakarta <i>Susiana Dewi Ratih, Dodi Riadi</i>	146
12.	Pengelolaan Lingkungan Kawasan Wisata Pulau Bintan <i>Laila Febrina, Linda Noviana, Pratiwi Bhetariana</i>	161
13.	Pengembangan Kualitas Produk Jasa Biro Perjalanan Umroh & Haji dengan Metode Servqual <i>Farhat Umar, Rahmatullah</i>	177
14.	Strategi Pemasaran Pemandian Air Panas Tirta Sanita Ciseeng <i>Ester Dwi Wahyuni</i>	192
15.	Model Pengukuran yang Dirasakan Penumpang KA Eksekutif <i>Levyda, Yashinta Soelasih, Marthin Nanere</i>	207
16.	Kewajiban Pelaku Usaha Pariwisata Melaksanakan <i>Corporate Social Responsibility</i> <i>Wahyuningsih</i>	224
17.	Analisis Pengembangan Obyek Wisata Cibulan Cirebon <i>Hana Khadijah, Levyda, Ismayanti</i>	237
18.	Analisa Faktor-Faktor Citra Merek Dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan <i>Kurniawan Gilang, Agustine</i>	253
19.	Studi Kebutuhan Air Bersih di Kota Bandung <i>Ninin Gusdini, Elsa Yustika</i>	270
20.	<i>Focus Group Discussion</i> Ekowisata Candi Gedong Songo Kabupaten Semarang <i>Kohar Sulistyadi, Nugroho B. Sukamdani</i>	282

## BAGIAN II : KAJIAN KEWIRAUSAHAAN

21.	Kawasan Wisata Industri Daerah Kabupaten Sumedang Propinsi Jawa Barat Sebagai Wirausaha Lokal yang Dapat Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Sekitar <i>Aria Dimas Harapan, Derinta Entas, Marya Yenny, Hindun Nurhidayati</i>	291
22.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Kompetisi Restoran Sunda (Restoran Marga Jaya, Bekasi) <i>Shanti Pujilestari</i>	305
23.	Revitalisasi Pendidikan Kewirausahaan Sebagai Solusi De-Industrialisasi <i>Adhitya Ginanjar</i>	318



## MODEL PENGUKURAN KUALITAS YANG DIRASAKAN PENUMPANG KA EKSEKUTIF

Levyda<sup>1)</sup>, Yashinta Soelasih<sup>2)</sup>, Marthin Nanere<sup>3)</sup>

1) Universitas Sahid Jakarta)

2) Universitas Atma Jaya Jakarta)

3) La Trobe University)

e-mail: [levyda\\_mm@yahoo.co.id](mailto:levyda_mm@yahoo.co.id)

### ABTRAK

*Moda transportasi kereta api (KA) dinilai memiliki keunggulan yaitu kapasitas angkut besar (masal), cepat, aman, hemat energi, dan ramah lingkungan. Namun tingkat penggunaan moda transportasi kereta api lebih rendah dibandingkan moda transportasi lain. Pangsa pasar penumpang KA hanya sebesar 11-13% karena KA namun harus bersaing dengan moda transportasi lain. KA Eksekutif adalah salah satu bisnis PT KAI terpenting karena memberi kontribusi pendapatan terbesar yaitu 50,28 %. Untuk memenangkan persaingan PT KAI memposisikan 8 jenis KA Eksekutif yang sebagai ultimate value.*

*Penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan yang ditujukan untuk menganalisis kualitas yang dirasakan penumpang KA Eksekutif. Untuk pengukuran kualitas, dikembangkan model dengan pendekatan proses yang dimulai dari kualitas informasi, kualitas pelayanan tiket, kualitas ruang tunggu keberangkatan dan kualitas di dalam KA. Model pengukuran kualitas yang dikembangkan, dimaksudkan untuk melengkapi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Uji coba model dilakukan dengan menggunakan 57 penumpang sebagai sampel.*

*Hasil penelitian ini adalah ketersediaan informasi KA cukup berkualitas (rata-rata 4,44 dari rentang 1 sampai 6), pelayanan tiket KA cukup berkualitas (rata-rata 4,05), stasiun (peron) cukup berkualitas (rata-rata 3,78), pelayanan di dalam KA cukup berkualitas (rata-rata 4,09). Berdasarkan hasil penelitian ini, PT KAI masih harus meningkatkan kualitas bila ingin memposisikan KA Eksekutif sebagai ultimate value.*

*Kata kunci: perceived quality, KA Eksekutif PT KAI*

---

### LATAR BELAKANG PENELITIAN

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi, sosial, politik dan pertahanan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi, Pemerintah telah menetapkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025 Pembangunan Transportasi Nasional, yang tujuannya adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien guna mendukung perwujudan Indonesia yang lebih sejahtera,

sejalan dengan perwujudan Indonesia yang aman dan damai serta adil dan demokratis. Penyelenggaraan kegiatan transportasi yang efektif berkaitan dengan ketersediaan aksesibilitas, optimalisasi kapasitas, maksimalisasi kualitas serta keterjangkauan dalam pelayanan, sedangkan penyelenggaraan transportasi yang efisien berkaitan dengan kemampuan pengembangan dan penerapan teknologi transportasi yang berdampak kepada maksimalisasi dayaguna dan minimasi biaya yang menjadi beban masyarakat. Pelayanan jasa transportasi di Indonesia dibagi dalam transportasi darat, laut, udara dan perkeretaapian

Perkeretaapian di Indonesia diatur dalam UU No. 23 Tahun 2007. Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak. Sistem perkeretaapian terdiri dari prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Pada pasal 13 disebutkan bahwa Perkeretaapian dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah, sedangkan penyelenggaraan prasarana perkeretaapian menurut pasal 24 diselenggarakan oleh badan usaha yang memenuhi syarat-syarat tertentu. Sarana perkeretaapian menurut pasal 31 diselenggarakan juga oleh badan usaha memenuhi syarat-syarat tertentu. Berdasarkan pasal 24 dan 31, bisnis perkeretaapian terbuka untuk operator swasta.

Sistem perkeretaapian dinilai memiliki keunggulan yaitu kapasitas angkut besar (massal), cepat, aman, hemat energi dan ramah lingkungan serta membutuhkan lahan yang relatif sedikit dibandingkan transportasi jalan. Konsumsi bahan bakar kereta api sebesar 0,002 liter per km /pnp (pnp singkatan dari penumpang), sedangkan bus sebesar 0,0125 liter per km/pnp dan mobil pribadi sebesar 0,02 liter per km/pnp. Namun tingkat penggunaan moda kereta api lebih rendah dibandingkan moda transportasi lain. Pangsa pasar penumpang kereta api baru sebesar 11% - 13 % dan barang sebesar 15% - 17% dari keseluruhan layanan transportasi nasional (sumber : Renstra Kementerian Perhubungan Bidang Perkeretaapian 2010-2014).



Studi yang dilakukan oleh der Ven (2009) mengenai potensi pasar kereta api, menyimpulkan bahwa 95 % layanan KA penumpang ada di Pulau Jawa. Pertumbuhan pasar di Pulau Jawa tidak signifikan. Penumpang KA ekonomi dan bisnis mengalami penurunan. KA eksekutif mengalami kenaikan walaupun tidak signifikan. Keberadaan moda transportasi lain dinilai menjadi penyebab penurunan pangsa pasar KA. Layanan penumpang utama (KA Eksekutif dan Bisnis) dinilai mampu menutup biaya modal dan operasional. Direkomendasikan perlu dilakukan peningkatan efisiensi dan mutu layanan komersial

PT KAI (Kerata Api Indonesia) sebagai BUMN tunduk pada UU No. 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara. Pada pasal 2 maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya; mengejar keuntungan; menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak; menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi; turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat. Sebagai BUMN, PT KAI melakukan bisnis yang terdiri angkutan penumpang dan angkutan barang. Angkutan penumpang terdiri atas KA eksekutif, kelas bisnis, lokal bisnis, Jabotabek komersial, kelas ekonomi, lokal ekonomi, Jabotabek ekonomi dan Jabotabek ekonomi AC. Perkembangan jumlah penumpang kereta berdasarkan kelas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Penumpang Kerata Api Tahun 2006 – 2012

VOLUME PENUMPANG	TAHUN							x1000 [orang]
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
1. Jawa	156.096	171.921	190.139	202.852	196.681	153.722	71.093	
A. Jabotabek	104.425	118.095	125.451	130.577	122.756	80.002	37.516	
B. Non Jabotabek	51.671	53.826	64.688	72.275	73.925	73.720	33.577	
2. Sumatera	3.323	3.415	3.939	4.223	5.249	5.211	2.359	
Total (Jawa-Sumatera)	159.419	175.336	194.078	207.075	201.930	158.933	73.452	
**posisi Juni 2012								

Sumber: [www.perkeretaapian.dephub.go.id](http://www.perkeretaapian.dephub.go.id)

Data di atas menunjukkan bahwa setelah tahun 2009 jumlah penumpang kereta non Jabotabek mengalami penurunan 5,63%, karena adanya kebijakan

pembatasan okupansi tempat duduk 100% untuk kenyamanan dan keamanan penumpang. Kesimpulan data di atas adalah permintaan kereta Jabatabek jauh lebih besar dari non Jabotabek yaitu 64,3% tahun 2009 dari penumpang kereta api di pulau Jawa pada tahun 2009, 62 % tahun 2010 dan 52 % pada tahun 2011.

Jumlah penumpang dan jumlah pendapatan untuk setiap jenis kereta pada tahun 2010 dan 2011, serta perbandingan rencana dan realisasi tahun 2011, didiskripsikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3 Jumlah Penumpang dan Pendapatan Dari Setiap Katagori KA  
Tahun 2010 dan 2011

Jenis Kereta	Jumlah Penumpang (orang)		Rencana: Realisasi Tahun 2011(%)
	Tahun 2010	Tahun 2011	
KA Eksekutif	6.189.201	6.189.153	97,08
KA Bisnis	6.189.201	6.653.477	89,06
KA Ekonomi	18.512.538	17.228.796	94,99
Sub total	31.768.248	30.071.426	94,02
Lokal Bisnis	6.481.116	7.787.583	104,94
Lokal Ekonomi	40.579.454	43.009.766	102,92
Jabotabek komersial	19.993.022	35.900.606	90,47
Jabotabek ekonomi	69.692.414	26.740.320	229,11
Jakatabek ekonomi (AC)	34.601.608	48.176.890	65,47
Total	203.115.862	191.686.591	92,95
Jenis kereta	Pendapatan (RP)		Rencana: Realisasi Tahun 2011(%)
	2010	2011	
Kelas Eksekutif	1.035.612.601	1.127.176.740	92,18
Kelas Bisnis	613.414.563	644.014.668	96,47
Kelas Ekonomi	481.978.476	505.531.371	93,34
Subtotal	2.131.005.640	2.276.722.779	93,61
Lokal Bisnis	65.480.201	60.605.688	74,35
Lokal Ekonomi	109.020.370	116.037.495	93,93
Jabodetabek Komersial	190.009.263	259.153.179	80,37
Jabodetabek Ekonomi	93.621.119	155.059.673	281,23
Jabodetabek Ekonomi (AC)	161.687.513	77.869.855	71,72
Total	2.750.824.105	2.945.448.670	94,31

Sumber : Laporan Tahunan 2011 PT KAI (Persero)

Kesimpulan data di atas adalah penumpang kereta eksekutif tahun 2010 adalah 19,45 % dari jumlah total penumpang dan kontribusi pendapatannya mencapai 48,58 % dari jumlah total pendapatan PT KAI. Tahun 2011 terjadi kenaikan jumlah penumpang kereta eksekutif, perbandingan jumlah penumpang eksekutif dengan total penumpang menjadi 19,93 % dari jumlah total penumpang dan kontribusi pendapatannya menjadi 50,28 %. Jumlah tersebut lebih rendah dari target. Tingkat pencapaian target penumpang eksekutif adalah 97% sedangkan



pencapaian pendapatan adalah 92 %. Walaupun realisasi pencapaian target sudah tinggi tapi masih belum optimal. Masih diperlukan strategi yang efisien dan efektif untuk mengoptimalkannya.

Grand strategi PT KAI tahun 2009 – 2013 adalah konsolidasi, peningkatan kapabilitas, inovasi dan world class. Konsolidasi difokuskan pada perbaikan manajemen. Peningkatan kapabilitas dilakukan dengan melanjutkan perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan jaminan keselamatan dan kualitas pelayanan, implementasi sistem manajemen berbasis pelanggan (customer driven), melanjutkan penatan SDM, intensifikasi pasar yang sudah ada, pengembangan sistem informasi yang terpadu, peningkatan peran bisnis non angkutan seperti properti dengan pengelolaan secara profesional. Strategi inovasi dilakukan pada jasa angkutan dan pengembangan bisnis yang kompetitif dengan menitikberatkan pada upaya-upaya, kemitraan strategis, pelayanan yang semakin terpadu, inovasi pelayanan, pasar dan teknologi, peningkatan partisipasi investor strategis dalam pengembangan bisnis potensial khususnya jasa angkutan KA di luar Jawa & Sumatera secara efektif. Untuk menjadikan PT KAI sebagai *world class corporation*, strategi yang dilakukan adalah meningkatkan citra KA sebagai pilihan transportasi yang unggul, kinerja keuangan perusahaan sudah dinilai sangat baik, dan mencapainya 4 pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan (Renstra PT KAI 2009-2013).

PT KAI membagi segmen pasar dalam gateway value, competitive value dan ultimate value. Untuk melayani ultimate value disediakan KA eksekutif murni yang terdiri dari Argo Bromo Anggrek, Argo Dwipangga, Argo Parahyangan, Argo Lawu, Argo Muria, Argo Wilis, Argo Sindoro dan Argo Jati dan kereta bisnis & eksekutif yang berada dalam 1 rangkaian kereta yang terdiri dari KA Sancaka, Lodaya, Gajayana, Bima, Taksaka, Sembrani, Harina, Turangga, Rajawali, Gumarang, Cirebon Ekspres, Purwojaya, Mutiara Timur, Bangun Karta, dan Malabar. Kereta eksekutif murni diposisikan sebagai *Ultimate value* dan ditujukan kepada pelanggan yang tidak hanya memenuhi tujuan fungsional tetapi juga tujuan psikologis.

Meskipun PT KAI masih memonopoli bisnis perkertaaipian namun harus bersaing dengan moda transportasi lain untuk mendapat pasar, terutama untuk



segmen *ultimate value*. PT KAI bersaing dengan operator pesawat terbang yang tergolong low cost carrier (LCC), operator bis eksekutif dan travel, terutama untuk rute yang dilalui oleh LCC dan bis eksekutif. Keunggulan LCC adalah waktu tempuh dan frekuensi keberangkatan sedangkan kelemahan LCC harga tiket relatif lebih tinggi dari KA, dan jumlah kursi dengan harga promo sangat terbatas. Operator bis eksekutif memiliki keunggulan harga yang relatif lebih murah.

Dari sisi demand, penumpang atau calon penumpang, menggunakan faktor-faktor yang sama dalam memilih moda transportasi yaitu harga, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan reservasi, frekuensi, cargo handling, kenyamanan ruang tunggu, layanan ramah, kenyamanan jarak jauh, safety dan konektivitas asal tujuan (Rencana Strategis Kementerian Perhubungan Bidang Perkeretaapian 2010-2014). KA eksekutif diposisikan sebagai kereta yang memberikan *ultimate value*, yaitu sebagai kereta terbaik, memiliki prestise tinggi, nyaman, dan cepat.

Berdasarkan pendapat de Ven, PT KAI perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan Menteri Perhubungan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Namun masih diperlukan pengukuran kualitas KA Eksekutif dari perspektif penumpang. Selama ini belum ditemukan model kualitas yang dirasakan penumpang KA yang sesuai dengan kondisi KA Eksekutif di Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan, yang bertujuan untuk mengukur kualitas yang dirasakan oleh penumpang KA Eksekutif.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan pendekatan Cronnin & Taylor dan pendekatan Lehtinen & Lehtinen. *Service quality* adalah konstruk yang kompleks, ditentukan oleh banyak aspek oleh karena itu *service quality* merupakan *higher order construct*, seperti yang dikemukakan oleh Lehtinen & Lehtinen (1991) dan Bardy, Cronnin, Brad (2002). Penilaian kualitas digunakan SERVPREF karena SERVQUAL memiliki kelemahan. Pertama, sulit membedakan antara customer satisfaction dengan *service quality*. Kedua, konsumen sulit membedakan antara

harapan dan kinerja, kesulitan ini dapat mempengaruhi validitas data. Penilaian service quality, digunakan perspektif pelanggan karena tujuan perusahaan adalah pelanggan. pendekatan ini didukung oleh Gronroos: Parasuraman, Berry, Zeithaml; Cronin & Taylor. *Service quality* dari perspektif pelanggan disebut dengan *customer perceived quality*.

Penelitian *service quality* pada jasa transportasi perkeretaapian dilakukan oleh Chou & Kim (2009), Cavana, Corbett, Lo (2007). Chou & Kim (2009) mengembangkan instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan konsep kualitas pelayanan Gronroos. Gronroos membedakan kualitas pelayanan kedalam 2 bagian yaitu functional quality dan technical quality. Functional quality adalah outcome yang diserahkan pada pelanggan sedangkan technical quality adalah persepsi manajemen, prosedur jasa dan cara jasa diserahkan kepada pelanggan.

Cavana, Corbett, Lo (2007:9) mengembangkan instrumen untuk mengevaluasi service quality jasa kereta api dari sudut pandang penumpang, berdasarkan SERVQUAL. Kualitas yang dirasakan penumpang dapat dibedakan atas desire service dan adequate service. *Desire service* adalah kualitas yang seharusnya dicapai sedangkan adequate service adalah tingkat pelayanan minimal yang dapat diterima. Dari *desire service* dan adequate service kemudian dijabarkan 8 dimensi kualitas untuk jasa kereta api yaitu Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangibles, Comfort, Connection, Convenience. Chou & Kim menggunakan dimensi Security, Convenience, Availability, Responsiveness, Tangible facilities, Comfort, Functional quality, Technical quality. Nathanael (2008) menggunakan dimensi Itinerary accuracy, System safety, Cleanliness, Passenger comfort, Servicing, Passenger information.

#### **Definisi, Dimensi, Indikator Kualitas Yang Dirasakan Penumpang KA Eksekutif**

Definisi kualitas yang dirasakan penumpang (*perceived value*) pada penelitian ini kualitas yang dirasakan penumpang adalah penilaian subyektif terhadap terhadap seluruh proses penyerahan jasa transportasi. Dimensi dikembangkan berdasarkan pendekatan proses yang dilalui penumpang. Alasannya adalah bahwa jasa merupakan proses. Menurut Lovelock & Wirtz



(2011:41) jasa transportasi tergolong pada *people processing* yaitu jasa yang diarahkan pada fisik seseorang oleh karena itu kualitas jasa yang dirasakan penumpang dibagi dalam tahap-tahap yang dilalui penumpang. Pada order pertama adalah indikator masing-masing dimensi yaitu kualitas informasi KA, kualitas pelayanan tiket, kualitas stasiun/peron (ruang tunggu keberangkatan) dan kualitas di dalam KA. Kualitas jasa transportasi merupakan konstruk yang kompleks mencakup sarana prasarana, prosedur, kinerja orang dengan demikian kualitas jasa transportasi kereta api pada penelitian ini merupakan *second order construct* yang beberapa dimensi dan masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran persepsi penumpang terhadap kualitas KA Eksekutif. Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang KA Eksekutif. Sampel penelitian ini adalah 57 penumpang KA Eksekutif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Indikator kualitas yang dirasakan penumpang adalah 31 indikator. Untuk mengukur *rating customer* terhadap pernyataan tentang variabel-variabel yang diteliti, digunakan *Agung Six Point Scale (ASPS)* atau Skala Likert 6 point. Metode analisis yang digunakan adalah nilai rata-rata, standar deviasi.

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan PM No 11 Tahun 2011, standar pelayanan minimum dibagi dalam standar pelayanan minimum di stasiun dan di kereta api. Kualitas di stasiun dibagi atas informasi, loket, tempat tunggu, kemudahan menaikkan/menurunkan penumpang, fasilitas bagi penyandang cacat dan kesehatan serta keamanan & keselamatan. Penelitian ini membagi kualitas yang dirasakan penumpang yang diukur dengan dengan 4 dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan tiket, kualitas saat tempat menunggu keberangkatan KA dan kualitas KA. Kriteria penilaian kualitas adalah sebagai berikut.

Tabel 5 Kriteria Penilaian Kualitas

Variabel	Interval	Kategorisasi
Kualitas Yang Dirasakan Penumpang (Perceived Quality)	1.00 - 1.83	Sangat Rendah
	1.83 - 2.65	Rendah
	2.66 - 3.48	Cukup Rendah
	3.49 - 4.31	Cukup Tinggi
	4.32 - 5.14	Tinggi
	5.15 - 6.00	Sangat Tinggi

Untuk mencapai tujuan penelitian, dilakukan survey terhadap 57 penumpang KA Eksketif sebagai sampel. Deskripsi penumpang adalah sebagai berikut. Jenis KA Eksekutif yang digunakan oleh

Tabel 6 Nama KA Yang Digunakan Responden

Nama Kereta	Frekuensi	Persentase (%)
Bromo	28	49.1
Dwi Pangga	1	1.8
Lawu	7	12.3
Muria	1	1.8
Parahiyangan	10	17.5
Sindoro	4	7.0
Wilis	3	5.3
Kerta	3	5.3
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	28	49.1
Wanita	29	50.9
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan usia, adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 Tahun	10	17.5
21 - 30 Tahun	16	28.1
31 - 40 Tahun	13	22.8
41 - 50 Tahun	12	21.1
51 - 60 Tahun	6	10.5
Total	57	100.0



Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir, adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
< SMA	1	1.8
SMA	19	33.3
Diploma	13	22.8
S1	23	40.4
S2	1	1.8
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan, adalah sebagai berikut:

Tabel 10 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mhs	20	35.1
Pegawai Negeri	17	29.8
Peg Swasta	14	24.6
Wirausaha	3	5.3
Tidak Bekerja	3	5.3
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan stasiun keberangkatan, adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Stasiun Keberangkat Responden

Berangkat	Frekuensi	Persentase (%)
Bandung	7	12.3
Jakarta	45	78.9
Semarang	2	3.5
Solo	3	5.3
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan stasiun tujuan, adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Stasiun Tujuan Responden

Tujuan	Frekuensi	Persentase (%)
Bandung	10	17.5
Jakarta	6	10.5
Kutoarjo	1	1.8
Madiun	3	5.3
Semarang	6	10.5
Solo	9	15.8
Surabaya	15	26.3
Lain-Lain	7	12.3
Total	57	100.0

Deskripsi responden berdasarkan frekuensi naik kereta api, adalah sebagai berikut:

Tabel 13 Frekuensi Naik Kereta

Frekuensi Naik Kereta	Frekuensi	Persentase (%)
< 2	32	56.1
3 - 4	20	35.1
5 - 6	2	3.5
> 10	3	5.3
Total	57	100.0

Ketersediaan Informasi KA diukur dengan 4 dimensi. Penilaian penumpang terhadap kualitas adalah 4,443 dari rentang nilai 1 sampai 6, hal ini berarti kualitas informasi tergolong tinggi. Penilaian kualitas untuk masing-masing indikator kualitas ketersediaan informasi KA, juga tergolong tinggi.

Tabel 14. Rangkuman Nilai Rata-Rata Kesiediaan Informasi Kerata Api

Dimensi	Indikator	Kode	Rata-Rata	SD
Kesiediaan informasi Kereta Api	Ketersediaan informasi jadwal & harga tiket kereta api	X1	4.58	0.82
	Kemudahan mendapat informasi jadwal & harga tiket kereta api	X2	4.49	0.98
	Kejelasan informasi jadwal keberangkatan & harga tiket kereta api	X3	4.35	0.90
	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan & harga tiket kereta api	X4	4.35	0.83
Rata-Rata			4.44	0.88

Penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan tiket adalah 4,0570 dari rentang nilai 1 sampai 6, hal ini berarti kualitas pelayanan tiket cukup tinggi. Penilaian penumpang untuk setiap indikator kualitas pelayanan tiket, dideskripsikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 15. Rangkuman Nilai Rata-Rata Saat Pelayanan Tiket Kereta Api

Dimensi	Indikator	Kode	Rata-Rata	SD
Penilaian Saat Pembelian Tiket	Kemudahan memesan tiket	X5	4.19	0.91
	Kecepatan pemesanan tiket	X6	3.84	0.96
	Kemudahan memahami informasi dalam tiket	X7	4.23	0.78
	Kemudahan menukar bukti pembelian tiket dengan tiket	X8	3.96	1.10
	Kepraktisan pemesanan tiket	X9	4.02	1.09
Rata-Rata			4.05	0.98

Penilaian penumpang terhadap kualitas tempat menunggu keberangkatan, adalah 3,78 dari rentang 1 sampai 6 artinya cukup. Kualitas stasiun yang diukur dari kebersihan ruang tunggu dan kebersihan toilet di ruang tunggu tergolong cukup rendah. Kualitas di Stasiun yang diukur dengan masing-masing indikator, dideskripsikan pada tabel di bawah ini.



Tabel 16. Rangkuman Nilai Rata-Rata Saat Menunggu Keberangkatan KA Di Stasiun (Peron)

Dimensi	Indikator	Kode	Rata-Rata	SD
Penilaian Saat Menunggu Keberangkatan di Peron (stasiun)	Kenyamanan ruang tunggu/peron	X10	3.61	1.10
	Kebersihan ruang tunggu/peron	X11	3.58	0.89
	Kebersihan toilet di ruang tunggu/peron	X12	3.28	1.06
	Keamanan diruang tunggu/peron	X13	3.67	0.81
	Ketersedia toko makanan & minuman ruang tunggu/ di peron	X14	4.28	0.67
	Kerapihan toko di peron	X15	3.93	0.80
	Kesopanan petugas di pintu masuk/ peron	X16	3.89	0.84
	Kesediaan petugas di pintu masuk peron memberikan informasi	X17	3.93	0.82
	Ketepatan waktu keberangkatan kereta api	X18	3.86	0.99
Rata-Rata			3.78	0.89

Secara keseluruhan kualitas yang dirasakan penumpang di dalam KA, cukup tinggi. Kualitas yang terendah adalah pada kebersihan toilet di KA dan kualitas makanan yang di sajikan di KA. Penilaian penumpang terhadap setiap indikator kualitas di dalam KA, dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 17. Rangkuman Nilai Rata-Rata Dimensi Penilaian Saat Berada di Dalam Kereta Api

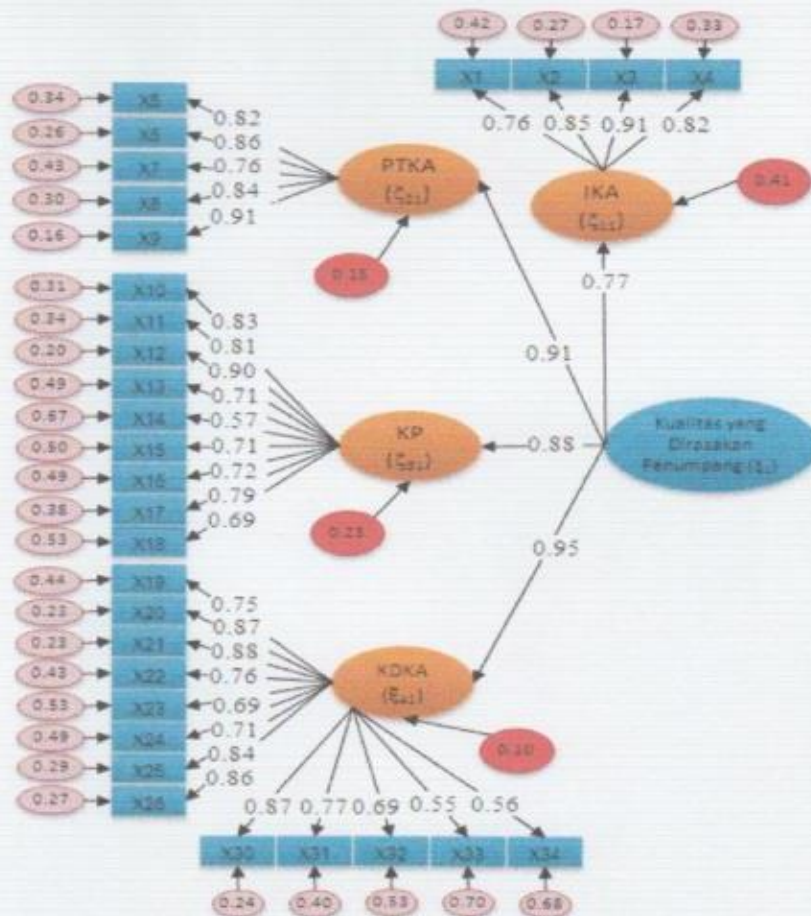
Dimensi	Indikator	Kode	Rata-Rata	SD
Penilaian Saat Berada di Dalam Kereta Api	Kepastian tempat duduk sesuai tertera di tiket	X19	4.32	1.07
	Kebersihan tempat duduk di kereta api di kereta	X20	4.18	0.89
	Kenyamanan tempat duduk di kereta api	X21	4.28	0.88
	Kebersihan toilet di dalam kereta api	X22	3.56	0.95
	Kebersihan lantai kereta api	X23	3.98	0.79
	Kondisi AC di kereta api	X24	4.32	0.85
	Kondisi lampu di kereta api	X25	4.28	0.86
	Keamanan di dalam kereta api	X26	4.11	0.79
	Keramahan Petugas di dalam kereta api	X27	4.26	0.88
	Keamanan perjalanan kereta api	X28	4.28	0.67
	Kebersihan makan-minum yang diberikan petugas	X29	4.23	0.63
	Kelezatan makan-minum yang diberikan didalam kereta api	X30	3.72	0.80
	Ketepatan waktu datang	X31	3.72	0.92
	Rata-Rata			4.09

Walaupun telah ditetapkan standar pelayanan minimal, kualitas yang dirasakan penumpang KA Eksekutif, masih belum optimal. Kondisi ini belum sesuai pos.

### Model Pengukuran Variabel Kualitas yang Dirasakan Penumpang

Model pengukuran variabel kualitas yang dirasakan penumpang diukur oleh tempat dimensi yaitu dimensi kesediaan informasi kereta api, penilaian saat pelayanan tiket kereta api, dimensi saat menunggu keberadaan kereta api di

Peron, dimensi kualitas yang dirasakan saat berada di dalam kereta api. Setiap dimensi diukur oleh beberapa indikator sehingga model pengukurannya adalah model second order.



Gambar 1. Model Pengukuran Penilaian Kualitas Yang Dirasakan Penumpang KA

Tabel 18 Analisis Model Pengukuran Dimensi Penilaian Kesiapan Informasi Kereta Api

Indikator	Kode	Loading	R <sup>2</sup>	Varians Error	t-hitung	t-tabel	Keterangan
Ketersediaan informasi jadwal & harga tiket kereta api	X1	0.76	0.58	0.42	8.824	1.67	Valid
Kemudahan mendapat informasi jadwal & harga tiket kereta api	X2	0.85	0.73	0.27	9.174	1.67	Valid
Kejelasan informasi jadwal keberangkatan & harga tiket kereta api	X3	0.91	0.83	0.17	24.264	1.67	Valid
Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan & harga tiket kereta api	X4	0.82	0.67	0.33	10.921	1.67	Valid
Reliabilitas Construct			0.90		15.620	1.67	Reliabel



Hasil analisis model pengukuran dimensi penilaian kesediaan informasi kereta api menunjukkan semua indikator valid dengan koefisien validitas (loading) lebih besar dari 0.50 dan nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan nilai t tabelnya. Selain valid keempat indikator dinyatakan handal/reliable dalam mengukur dimensi kesediaan informasi kereta api dengan koefisien reliabilitas konstruk mencapai 0.90 yang lebih besar dari batas minimum 0.700. Indikator yang dinyatakan paling dominan dalam mengukur dimensi kesediaan informasi kereta api adalah indikator kejelasan informasi jadwal keberangkatan kereta api. Hal ini menunjukkan indikator ini menjadi indikator yang paling diperhatikan oleh penumpang dalam menilai kesediaan informasi kereta api.

Tabel 19 Analisis Model Pengukuran Dimensi Saat Pelayanan Tiket KA

Indikator	Kode	Loading	R2	Varians Error	t-hitung	t-tabel	Keterangan
Kemudahan memesan tiket	X5	0.82	0.66	0.34	16.760	1.67	Valid
Kecepatan pemesanan tiket	X6	0.86	0.74	0.26	16.547	1.67	Valid
Kemudahan memahami informasi dalam tiket	X7	0.76	0.57	0.43	8.491	1.67	Valid
Kemudahan menukar bukti pembelian tiket dengan tiket	X8	0.84	0.70	0.30	15.724	1.67	Valid
Kepraktisan pemesanan tiket	X9	0.91	0.84	0.16	24.179	1.67	Valid
Reliabilitas Construct			0.92		17.637	1.67	Reliabel

Hasil analisis model pengukuran dimensi penilaian saat pelayanan tiket kereta api menunjukkan semua indikator valid dengan koefisien validitas (loading) lebih besar dari 0.50 dan nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan nilai t tabelnya. Selain valid kelima indikator dinyatakan handal/reliable dalam mengukur dimensi saat pelayanan tiket kereta api dengan koefisien reliabilitas konstruk mencapai 0.92 yang lebih besar dari batas minimum 0.700. Indikator yang dinyatakan paling dominan dalam mengukur dimensi saat pelayanan tiket kereta api adalah indikator kepraktisan pemesanan tiket. Hal ini menunjukkan indikator ini menjadi indikator yang paling diperhatikan oleh penumpang dalam menilai kualitas saat pelayanan tiket kereta api

Tabel 20. Analisis Model Pengukuran Dimensi Penilaian Saat Menunggu Kereta Api Berangkat di Peron

Indikator	Kode	Loading	R2	Varians Error	t-hitung	t-tabel	Keterangan
Kenyamanan ruang tunggu/peron	X10	0.83	0.69	0.31	19.814	1.67	Valid
Kebersihan ruang tunggu/peron	X11	0.81	0.66	0.34	10.874	1.67	Valid
Kebersihan toilet di ruang tunggu/peron	X12	0.90	0.80	0.20	22.154	1.67	Valid
Keamanan diruang tunggu/peron	X13	0.71	0.51	0.49	7.942	1.67	Valid
Ketersedia toko makanan & minuman ruang tunggu/ di peron	X14	0.57	0.33	0.67	5.306	1.67	Valid
Kerapihan toko di peron	X15	0.71	0.50	0.50	6.900	1.67	Valid
Kesopanan petugas di pintu masuk/ peron	X16	0.72	0.51	0.49	6.707	1.67	Valid
Kesediaan petugas di pintu masuk peron memberikan informasi	X17	0.79	0.62	0.38	12.462	1.67	Valid
Ketepatan waktu keberangkatan kereta api	X18	0.69	0.47	0.53	8.354	1.67	Valid
Reliabilitas Construct			0.92		17.467	1.67	Reliabel

Hasil analisis model pengukuran dimensi penilaian kualitas saat menunggu keberangkatan kereta api di peron menunjukkan semua indikator valid dengan koefisien validitas (loading) lebih besar dari 0.50 dan nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan nilai t tabelnya. Selain valid kelima indikator dinyatakan handal/reliable dalam mengukur dimensi saat menunggu keberangkatan kereta api di peron dengan koefisien reliabilitas konstruk mencapai 0.92 yang lebih besar dari batas minimum 0.700.. Indikator yang dinyatakan paling dominan dalam mengukur dimensi kualitas saat menunggu keberangkatan kereta api di peron adalah indikator kebersihan toilet di ruang tunggu peron. Hal ini menunjukkan indikator ini menjadi indikator yang paling diperhatikan oleh penumpang dalam menilai kualitas saat menunggu keberangkatan kereta api di Peron.



Tabel 21. Analisis Model Pengukuran Dimensi Saat Berada di Dalam Kereta Api

Indikator	Kode	Loading	R2	Varians Error	t-hitung	t-tabel	Keterangan
Kepastian tempat duduk sesuai tertera di tiket	X19	0.75	0.56	0.44	7.722	1.67	Valid
Kebersihan tempat duduk di kereta api di kereta	X20	0.87	0.77	0.23	14.782	1.67	Valid
Kenyamanan tempat duduk di kereta api	X21	0.88	0.77	0.23	19.883	1.67	Valid
Kebersihan toilet di dalam kereta api	X22	0.76	0.57	0.43	9.467	1.67	Valid
Kebersihan lantai kereta api	X23	0.69	0.47	0.53	5.973	1.67	Valid
Kondisi AC di kereta api	X24	0.71	0.51	0.49	8.220	1.67	Valid
Kondisi lampu di kereta api	X25	0.84	0.71	0.29	14.703	1.67	Valid
Keamanan di dalam kereta api	X26	0.86	0.73	0.27	15.129	1.67	Valid
Keramahan Petugas di dalam kereta api	X27	0.87	0.76	0.24	19.365	1.67	Valid
Keamanan perjalanan kereta api	X28	0.77	0.60	0.40	8.071	1.67	Valid
Kebersihan makan-minum yang diberikan petugas	X29	0.69	0.47	0.53	7.334	1.67	Valid
Kelezatan makan-minum yang diberikan didalam kereta api	X30	0.55	0.30	0.70	3.828	1.67	Valid
Ketepatan waktu datang	X31	0.56	0.32	0.68	4.920	1.67	Valid
Reliabilitas Construct			0.95		21.695	1.67	Reliabel

Hasil analisis model pengukuran dimensi penilaian kualitas saat berada di dalam kereta api menunjukkan semua indikator valid dengan koefisien validitas (loading) lebih besar dari 0.50 dan nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan nilai t tabelnya. Selain valid ketiga belas indikator juga dinyatakan handal/reliable dalam mengukur dimensi saat berada di dalam kereta api dengan koefisien reliabilitas konstruk mencapai 0.95 yang lebih besar dari batas minimum 0.700. Indikator yang dinyatakan paling dominan dalam mengukur dimensi kualitas saat berada di dalam kereta api adalah indikator kenyamanan tempat duduk di kereta api. Hal ini menunjukkan indikator ini menjadi indikator yang paling diperhatikan oleh penumpang dalam menilai kualitas saat berada di dalam kereta api.

Tabel 22. Analisis Model Pengukuran Variabel Kualitas yang Dirasakan Penumpang

Dimensi	Kode	Value	R2	Varians Error	F	t	t-tabel	Keterangan
Penilaian tentang kesediaan informasi kereta api		0.78	0.60	0.40	1.52	9.15	1.67	Valid
Penilaian anda saat pelayanan tiket kereta api		0.91	0.83	0.17	4.82	16.28	1.67	Valid
Kualitas yang anda rasakan saat menunggu keberangkatan kereta api di peron		0.88	0.77	0.23	3.37	13.62	1.67	Valid
Kualitas yang anda rasakan saat di dalam kereta api		0.94	0.89	0.11	8.27	21.33	1.67	Valid
Reliabilitas Construct			0.93			0.000	1.67	Relabel

Seperti yang telah dijelaskan variabel kualitas yang dirasakan penumpang diukur oleh empat dimensi. Keempat dimensi dapat dinyatakan valid dan reliabel dengan koefisien validitas lebih besar dari 0.50 dan koefisien reliabilitas konstruk sebesar 0.93 yang lebih besar dari batas minimum 0.700. Dimensi yang dinyatakan memiliki kemampuan paling dominan dalam mengukur variabel kualitas yang dirasakan oleh penumpang adalah dimensi kualitas saat berada di dalam kereta api ini artinya bahwa penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang lebih dipengaruhi oleh factor kualitas yang dirasakan saat berada di dalam kereta api. Hal ini sangatlah beralasan karena penumpang menghabiskan waktu paling lama di dalam kereta api.

## KESIMPULAN

Kualitas yang dirasakan penumpang KA Eksekutif, masih belum optimal karena positioning yang ditetapkan PT KAI adalah ultimate value. Dari model kualitas yang dirasakan penumpang, semua dimensi dan indikator, valid dan reliabel. Untuk dapat digeneralisir maka perlu diuji coba dengan sampel yang lebih banyak dan menggunakan probability sampling.

## DAFTAR PUSTAKA

- Der Ven, J.V., 2008, Potensi Pasar Kereta Api di Indonesia, [www.indii.co.id](http://www.indii.co.id)
- Lovelock, C., Wirtz, J., 2011, Services Marketing People, Technology, Strategy, 7 th.
- Chou, J.S., Kim, C., 2009, QSL Relationship With Passenger Riding Experience on High Speed Rail: An Empirical Study of Taiwan and Korea, Expert System with Applications, Vol. 36, Issue 3, Part 2.
- Nathanail, E., 2008, Measuring The Quality of Service for Passanger on The Hellenic Railways, Transportation Research Part A: Policy and Practice, Vol. 42, Issuc 1, pp 48 – 66.