

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API “HARINA” JURUSAN SEMARANG - BANDUNG

Setyawan Eko Budi, Agus Bambang Siswanto, Aris Krisdiyanto

Program Studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Email : agus_bambang_iswanto@untagsmg.ac.id

ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan pesat, maka dituntut adanya mobilitas atau pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat, aman dan murah. Sehingga kebutuhan manusia menjadi mudah dan cepat dapat terpenuhi. Salah satu transportasi darat yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut adalah Kereta Api.

Jenis penelitian ini adalah survai dengan metode deskriptif analisis. Melalui wawancara berupa tanya jawab menggunakan alat bantu kuesioner untuk memperoleh data karakteristik responden dan data sikap responden terhadap dimensi kualitas pelayanan serta variabel kepuasan penumpang kereta api. Kemudian peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan secara langsung kegiatan operasional PT. KAI dan aktivitas responden mengisi isian kuesioner. Setelah jawaban diperoleh dari responden berupa data ordinal dengan skala linkert, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan program *SPSS versi 17,0*. Hasil pengujian data yang valid dan reliabel akan digunakan untuk data analisis regresi berganda untuk mencari pengaruh variabel bebas terhadap variabel bergantung serta meneliti bagaimana eratnya pengaruh tersebut.

Hasil pengujian validitas semua dimensi variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid yakni nilai r -hitung $>$ nilai r -kritis. Sedangkan pada uji realibilitas menunjukkan bahwa keenam variable/dimensi memiliki reliabilitas yang baik karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ nilai r -kritis. Sehingga keseluruhan item pertanyaan bisa digunakan untuk analisis selanjutnya.

Dari analisis regresi berganda dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut :
$$\text{KEPUASAN PELANGGAN} = 4,008 + 0,542 (\text{KEHANDALAN}) + 0,155 (\text{DAYA TANGGAP}) - 0,132 (\text{JAMINAN}) + 0,108 (\text{EMPATI}) + 0,165 (\text{BUKTI FISIK / BERUJUD})$$
. Konstanta sebesar 4,008 menyatakan bahwa jika tidak ada Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang Kereta Api sebesar 4,008 satuan kepuasan. Maka Apabila semakin bagus Kualitas Pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik / Berujud dari para karyawan khususnya yang bertugas di Kereta Api Harina, akan semakin tinggi Kepuasan Penumpang Kereta Api selaku pelanggan.

Melalui Pearson Correlation, variabel kualitas pelayanan dimensi kehandalan lebih berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dibanding variabel lainnya. Juga ada pengaruh secara simultan antara dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berujud terhadap kepuasan penumpang Kereta Api, hal ini diketahui dari hasil F hitung adalah $23,379 > F$ tabel 2,307 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Juga masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Penumpang Kereta Api dengan diperolehnya perhitungan t hitung $>$ t tabel dan berdasarkan probabilitas $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kereta Api Harina, Kepuasan Penumpang*

ABSTRACT

Along with the growing era advanced and rapidly, that should there is a mobility people's movement from one place to the other place with fast, safe and cheap. So that the human needs to be fulfilled quickly and easily. One of them is train.

This research is one of the research that use descriptive analysis method. Through this method, we do answer and question section with our coresponden use tape recorder to gather the characteristic and coresponden behaviour through the dimension of quality and also the amount of satisfying of train user. Then the researcher do live observation in operational PT. Kereta Api Indonesia and the respondent must fill the blanket. The answers were got from respondent as a data ordinal with *lingket* scale. Then we do test about validity and reliability use program SPSS version 17,0. The result of the data test whom valid and reliable will be used for analysis double regrestition to find the influence of independent variable toward dependent variable how they influence each other.

The results of testing the validity of all variable dimensions of service quality declared invalid is value r -calculate $>$ r -critical value. While the test of reliability show that the six variables / dimensions had good reliability because Cronbach Alpha value $>$ value r -critical. So the whole question items could be used for further analysis.

From the multiple regression analysis regression equation can be formulated as follows: $CUSTOMER\ SATISFACTION = 4.008 + 0.542 (RELIABILITY) + 0.155 (POWER\ RESPONSE) - 0.132 (SECURITY) + 0.108 (EMPATHY) + 0.165 (PHYSICAL\ EVIDENCE / INTANGIBLE)$. Constants of 4.008 states that if no Service quality, Railway Passenger Satisfaction by 4.008 units satisfaction. So If the good kualitas service consists of five dimensions namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence / Intangible of the employees especially those serving in Railway Harina, train customer satisfaction will be higher.

Through the Pearson Correlation, service quality of variable dimension reliability more effect on passenger satisfaction variable compared to the other variables. Also there is the influence simultaneously between of the dimensions reliability, responsiveness, assurance, empathy and intangible Railway passenger satisfaction, it is known from the results is F count is $23.379 >$ F table $2,307$ with a significance rate is $0.000 < 0.05$. Also each dimension of service quality variable has a partial effect on satisfaction of Railway Passengers with calculations obtained t count $>$ t table and based on probability $0.000 < 0.05$.

Keyword : *Quality of Service, Harina Railway, Passenger Satisfaction*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi dapat dikatakan sebagai sebuah kebutuhan turunan karena transportasi timbul disebabkan adanya maksud atau tujuan yang ingin dicapai melalui transportasi. Misalnya pengiriman barang, berpergian, bekerja dan lain-lain. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang utama dalam masyarakat modern. Transportasi sudah dikenal sejak dulu, meskipun masih sederhana adalah yang menggunakan gerobak barang yang ditarik binatang. Seiring dengan kemajuan teknolongi transportasipun berkembang sangat pesat. Sebagai akibat adanya kebutuhan transportasi, maka menimbulkan tuntutan untuk menyediakan sarana transportasi agar pergerakan tersebut bisa berlangsung dengan kondisi aman, nyaman, lancar, serta ekonomis dari segi waktu dan biaya

Secara umum definisi transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Nasution, 2004).

Salah satu transportasi darat yang efisien, murah, cepat, dan aman adalah angkutan jalan rel yang lebih dikenal dengan Kereta Api. Angkutan jalan rel sebagai salah satu alat transportasi darat sangat diminati oleh banyak orang, termasuk kalangan atas, kereta api juga dapat dijadikan sebagai andalan dalam bepergian jauh, karena kereta api mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya misalnya mobil, dan sepeda motor, yaitu ongkos yang relatif murah, dapat duduk dengan leluasa, lebih cepat, dan lebih aman.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia yang bersumber dari www.id.wikipedia.org, Kereta Api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara.

Semakin banyaknya keperluan masyarakat khususnya kelas menengah keatas dari Ibukota Provinsi Jawa Tengah yaitu Semarang menuju Ibukota Negara Republik Indonesia yaitu Jakarta dan sebaliknya mendorong PT Kereta Api Indonesia (KAI) untuk mengoperasikan Kereta Api Eksekutif (KA) Harina yang dioperasikan pertama kali pada tanggal 20 Mei 2003. Kemudian mulai tanggal 1 Maret 2013 memperpanjang rutenya hingga stasiun Pasar Turi Surabaya. Kereta api ini menawarkan alternatif perjalanan dengan jadwal pemberangkatan dari arah Semarang ke Bandung dan sebaliknya. Jadwal keberangkatan Kereta Api Harina dijadwalkan berangkat dari Stasiun Tawang Semarang pukul 20.57 dan tiba di Stasiun Bandung pukul 04.35.

KA Harina merupakan *brand image* layanan kereta api eksekutif wilayah pantai utara khususnya jalur Semarang – Bandung. Oleh PT. KAI diharapkan menjadi alternatif utama masyarakat kelas menengah keatas yang menggunakan jasa transportasi angkutan darat Semarang – Bandung dan sebaliknya. Harapan tersebut sangat mungkin terwujud apabila sudah timbul kepuasan konsumen sebagai penumpang Kereta Api yang meyakini sebagai jasa transportasi darat terbaik.

Apabila Dimensi Kualitas Pelayanan yang diterima berupa Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong pengguna jasa transportasi kereta api melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan yang setia. Dari latar belakang uraian diatas dan mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang jasa transportasi kereta api, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API “HARINA” JURUSAN SEMARANG – BANDUNG.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang – Bandung.
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik masing-masing secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Harina jurusan Semarang – Bandung.
3. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh lebih signifikan diantara : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang – Bandung.

C. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas serta agar mempermudah masalah yang akan dibahas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini adalah::

1. Sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang - Bandung.
2. Pengamatan dan penelitian ini hanya terbatas pada penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang - Bandung.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan diantara masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Bandung jurusan Semarang- Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang - Bandung .
3. Untuk mengetahui pengaruh yang lebih signifikan diantara masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Harina jurusan Semarang – Bandung.

LANDASAN TEORI

A. Angkutan Umum Kereta Api

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya, terutama kota-kota di Pulau Jawa, yang mempunyai jalur sendiri dalam pengoperasiannya, di mana antara satu stasiun dengan stasiun yang lain saling berhubungan. Stasiun kereta api adalah tempat kereta api berhenti, bersilang, menyusul, atau disusul yang dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab penuh atas urusan perjalanan kereta api yang diperlengkapi dengan pesawat telegraf. Pesawat telegraf ini adalah suatu sistem yang digunakan

untuk lintasan cabang pesawat telepon. Stasiun kereta api adalah tempat di mana para penumpang kereta api dapat naik dan turun dalam memakai sarana transportasi kereta api. Stasiun kereta api umumnya terdiri atas tempat penjualan tiket, peron atau ruang tunggu, ruang kepala stasiun, dan ruang PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api) beserta peralatannya, seperti sinyal, wesel (alat pemindah jalur), telepon, telegraf, dan lain sebagainya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005; 133) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Memiliki dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). *Reliability* Berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

2. Keresponsifan / Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta panampilan karyawan.

B. Metode Pengolahan & Analisis Data

1. Validitas

Definisi validitas menurut beberapa sumber, antara lain;

- a. Menurut Scarvia B Anderson, menyebutkan bahwa “*A test is Valid if it measure what it purpose to measure*”. Secara umum dapat diartikan bahwa sebuah tes (instrument) dikatakan valid yakni jika tes tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur.
- b. Menurut Arikunto (1996), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas yang banyak digunakan dalam analisis data, yakni pengujian validitas terhadap item (pertanyaan). Pengertian secara umum mengenai validitas item ialah, bahwa sebuah item (pertanyaan) dapat dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Dengan kata lain, sebuah item pertanyaan dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika skor kesejajaran (korelasi yang tinggi) terhadap skor total item.

Formula yang digunakan :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] \times [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

dengan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara item dengan total

N= jumlah responden

X= skor tiap item

Y= skor total

Kriteria pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi alpha 5%(0,05), berarti :

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen dinyatakan valid
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid

2. Reliabilitas

Menurut Arikunto (1996), reliabilitas menunjukkan pada pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat tes (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian test/instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian masalah reliabilitas test/instrumen berhubungan dengan masalah ketetapan hasil, atau kalaupun terjadi perubahan hasil test/instrumen perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Rumus yang digunakan :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah *varians* butir

σ_t^2 = *varians* total

Reliabilitas instrumen pada masing-masing variabel menggunakan taraf signifikansi alpha (α) 5%, berarti :

Apabila $\alpha >$ standar alpha maka instrumen dikatakan reliabel (dapat dipercaya)

Apabila $\alpha <$ standar alpha maka instrumen dikatakan tidak reliabel (tidak dapat dipercaya).

3. Analisis Regresi

Analisa ini digunakan dalam perhitungan-perhitungan secara statistik. Dalam analisa ini rumus yang digunakan adalah **Analisa Regresi Ganda** dengan persamaan :

$$\text{Rumus : } Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Penumpang

b_0 = Konstanta (intersep)

b_1 = Koefisien Regresi

X_1 = Kehandalan

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Anova untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen

1) Dari hasil persamaan regresi tersebut di lakukan pengujian dengan asumsi hipotesis :

$H_0 : \beta_j = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen

$H_1 : \beta_j \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Derajat kebebasan = $n-2$, tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan uji dua sisi.

3) Pengujian dengan analisa varian atau **rumus uji Anova**.

Sumber Variasi	Sum of Squares	d. f Mean Square	Fc
Regresi	S. S. R	$SSR/2=MSR$	MSR MSE
Error	S. S. E	$\frac{n-3}{SSE/n}=MSE$	
Total	S. S. T	$n-1$	

4) Keputusan.

H_0 di tolak yaitu jika F hitung > dari pada F tabel

H_0 di terima yaitu jika F hitung \leq dari pada F tabel

5) Kesimpulan.

Apabila F hitung $>$ dari pada F tabel maka hasilnya signifikan demikian pula sebaliknya.

b. Uji Parsial untuk mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh

1) Kreteria Hipotesis :

$H_0 : \beta_j = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari *variabel independen* terhadap *variabel dependen*.

$H_1 : \beta_j \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari *variabel independen* terhadap *variabel dependen*.

2) Derajat kebebasan = $n-2$, tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan uji dua sisi.

3) Pengujian dengan analisa varian atau **rumus uji**.

$$t = \frac{b_j}{s_{b_j}}$$

Keterangan :

b_j = Koefisien Regresi

s_{b_j} = Koefisien Kesalahan Baku

4) Keputusan.

H_0 diterima jika t hitung \leq dari pada t tabel

H_0 ditolak jika t hitung $>$ dari pada t tabel

5) Kesimpulan.

Apabila t hitung $>$ dari pada t tabel maka hasilnya signifikan demikian pula sebaliknya.

Tabel : Definisi, Indikator dan Pengukuran Variabel Penelitian

Varibel (dimensi)	Definis Operasional	Indikator	Pengu- kuran
Keandalan (<i>Reliability</i>)	konsistensi kinerja (<i>performance</i>) dan sifat dapat dipercaya (<i>dependability</i>). <i>Reliability</i> Berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.	<ul style="list-style-type: none"> – Ketepatan Menepati Janji – Ketepatan Waktu – Kesesuaian Pelaksanaan – Kepeduliaan – Kesungguhan 	Skala Likert
Keresponsifan / Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat	<ul style="list-style-type: none"> – Kejelasan Informasi – Kecepatan Pelayanan – Ketepatan Pelayanan – Kesediaan Membantu – Kesediaan Menanggapi 	Skala Likert
Jaminan (<i>Assurance</i>)	perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> – Kepercayaan – Rasa Aman – Kenyamanan – Kesopanan – Jaminan Asuransi 	Skala Likert
Empati (<i>Empathy</i>)	Memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman	<ul style="list-style-type: none"> – Perhatian Secara Individual – Jam Operasi Yang Nyaman – Pemahaman Kebutuhan Secara Spesifik – Membangun Minat – Kesesuaian Jam Kerja 	Skala Likert

Berwujud (<i>Tangible</i>)	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan dalam hal ini personalia dan Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> – Jenis Kereta Api – Kecanggihan Peralatan – Fasilitas – Kerapian Karyawan – Materi Tayangan Televisi 	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan	tingkatan dimana anggapan kinerja (<i>perceived performance</i>) 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	<ul style="list-style-type: none"> – Kualitas Jasa – Kualitas Pelayanan – Tarif Harga Tiket – Jaminan Mutu Pelayanan – Biaya-biaya Yang diTetapkan 	Skala Likert

Jumlah penumpang harian Kereta Api Harina

Rata-rata Occupancy penumpang Kereta Api Harina pada Tahun 2016 adalah 81%, yaitu dari 350 tempat duduk yang tersedia terisi 284 penumpang untuk setiap harinya. Pada hari-hari biasa sedikit yang tidak terisi penumpang, sedang hari Minggu, Sabtu, Senin dan Kamis hampir seratus persen kursi penumpang terisi penuh. Khusus pada hari-hari libur setiap hari untuk semua hari kursi penumpang hampir tidak ada yang kosong. Bahkan pada hari-hari liburan seperti hari Raya Idul Fitri penumpang sudah membeli tiket dari enam puluh hari sebelumnya.

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan (Nursalam, 2003 : 108).

Untuk menentukan validitas setiap item pertanyaan dalam masing-masing variabel yaitu apabila nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari nilai *r* kritis maka item pertanyaan dianggap valid. Untuk

menentukan validitas setiap item pertanyaan pada setiap variabel, digunakan koefisien korelasi diatas 0,30 sebagai batas valid tidaknya setiap item pertanyaan (Azwar, 1992).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali – kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama – sama memegang peranan penting dalam waktu yang bersamaan. (Nursalam, 2003 : 108). Untuk menentukan reliabilitas setiap variabel yang digunakan dari setiap item pertanyaan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* pada paket software statistik : *Statistical for Sosial Science (SPSS) for Windows* versi 17,0. Hasil uji apabila r alpha positif dan r alpha \geq 0,60 maka reliabel sedangkan alpha positif dan r alpha $<$ 0,60 maka tidak reliable, Begitu pula jika r alpha negatif maka tidak reliable (Nunnaly, 1967).

Tabel : Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai r <i>alpha</i>	Nilai r <i>kritis</i>	Keterangan
Kehandalan (X1)	0,737	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0,801	0,60	Reliabel
Jaminan (X3)	0,795	0,60	Reliabel
Empati (X4)	0,772	0,60	Reliabel
Berwujud (X5)	0,773	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,744	0,60	Reliabel

Sumber : Lampiran 10, 11 dan 12

Uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa keenam variable/dimensi yang digunakan dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ nilai r-kritis. Sehingga keseluruhan variabel bisa digunakan untuk analisis selanjutnya..

Analisis Regresi Berganda

Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi / variabel independen terhadap variabel dependen melalui rumus persamaan :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5.$$

Dengan menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solution (SPSS) for Windows* Versi 17.0, dapat diketahui nilai koefisien regresi dari setiap variabelnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. Coefficient Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.008	1.795		2.233	.028
	X1	.542	.086	.510	6.331	.000
	X2	.155	.069	.180	2.244	.027
	X3	-.132	.057	-.164	-2.333	.022
	X4	.108	.050	.153	2.149	.034
	X5	.165	.059	.207	2.778	.007

a. Dependent Variable: XY

Dari tabel *Coefficients Regresi* pada lembar sebelumnya dapat dijelaskan dengan persamaan regresi sebagai berikut : $KEPUASAN\ PELANGGAN = 4,008 + 0,542 (KEHANDALAN) + 0,155 (DAYA\ TANGGAP) - 0,132 (JAMINAN) + 0,108 (EMPATI) + 0,165 (BUKTI\ FISIK / BERUJUD)$.

1. *Pearson Correlation*

Tabel 4. Correlations

		Correlations					
		XY	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	XY	1.000	.660	.483	-.058	.260	.394
	X1	.660	1.000	.495	.066	.111	.267
	X2	.483	.495	1.000	.094	.110	.240
	X3	-.058	.066	.094	1.000	.122	.179
	X4	.260	.111	.110	.122	1.000	.244
	X5	.394	.267	.240	.179	.244	1.000
Sig. (1-tailed)	XY	.	.000	.000	.283	.004	.000
	X1	.000	.	.000	.258	.136	.004
	X2	.000	.000	.	.177	.139	.008
	X3	.283	.258	.177	.	.114	.037
	X4	.004	.136	.139	.114	.	.007
	X5	.000	.004	.008	.037	.007	.
N	XY	100	100	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100	100	100
	X4	100	100	100	100	100	100
	X5	100	100	100	100	100	100

Sumber : Lampiran 13

Tabel 4. menjelaskan *Pearson Correlation* sebagai tingkat korelasi, variabel, Sig. (1-tailed) sebagai signifikansi koefisien korelasi dan N jumlah data.

Variabel kualitas pelayanan dimensi kehandalan lebih berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dibanding variabel lainnya yaitu 0.660. Dan Tingkat signifikansi koefisien korelasi diukur dari probabilitas menghasilkan angka tertinggi 0.037 yaitu variabel kualitas pelayanan dimensi jaminan sedangkan variabel lainnya 0,008, 0,007 dan 0,004. Karena probabilitasnya di bawah 0.05, maka korelasi diantara variabel kepuasan penumpang dengan kelima dimensi variabel kualitas pelayanan dianggap signifikan.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan bantuan *SPSS*, yaitu menggunakan model summary dapat diketahui output sebagai berikut :

Tabel 5. Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.554	.531	1.510

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

Sumber : Lampiran 13

Output diatas menjelaskan R Square adalah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, Adjusted R Square digunakan apabila ada tahapan pengurangan langsung terhadap variabel bebas yang kurang berpengaruh dan Std. Error off Estimate adalah satuan error yang digunakan sebagai pembanding dengan Std. Deviation. Sehingga dari ouput tersebut dapat dijelaskan angka R Square adalah 0,554 hal ini menunjukkan 55,4 % kepuasan penumpang Kereta Api bisa dijelaskan / disebabkan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik / berujud. Sedangkan sebagian lainnya yaitu 44,6 % (100 % - 55,4 %)

dijelaskan oleh sebab-sebab lain diantaranya : harga tiket, kondisi stasiun Kereta Api, lokasi Kereta Api dan lain sebagainya.

3. Uji Hipotesis

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan bantuan SPSS, yaitu menggunakan model summary dapat diketahui output sebagai berikut :

a. Uji Simultan

Untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen maka dilakukan uji F test dengan bantuan SPSS, yaitu menggunakan ANOVA sehingga dapat diketahui output sebagai berikut dibawah ini :

Tabel 6. Anova Test

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.561	5	53.312	23.379	.000 ^a
	Residual	214.349	94	2.280		
	Total	480.910	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: XY

Sumber : Lampiran 13

Dari hasil tersebut diketahui F hitung adalah $23,379 > F$ tabel $2,307$ dengan tingkat signifikansi $0,000$. Karena probabilitas $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,05$, maka kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik / berujud berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang Kereta Api.

KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Untuk uji validitas semua dimensi variabel kualitas pelayanandan dan variabel kepuasan penumpang Kereta Api dinyatakan adalah valid, yakni nilai r -hitung $>$ nilai r -kritis. Sedangkan pada uji realibilitas menunjukkan bahwa keenam variable/dimensi memiliki reliabilitas yang baik karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ nilai r -kriti Sehingga keseluruhan item pertanyaan bisa digunakan untuk analisis selanjutnya.

Dari analisis yang sudah dlakukan dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut : $KEPUASAN\ PELANGGAN = 4,008 + 0,542 (KEHANDALAN) + 0,155 (DAYA\ TANGGAP) - 0,132 (JAMINAN) + 0,108 (EMPATI) + 0,165 (BUKTI\ FISIK / BERUJUD)$. Konstanta sebesar 4,008 menyatakan bahwa jika tidak ada Kuliatas Pelayanan, Kepuasan Penumpang Kereta Api sebesar 4,008 satuan kepuasan. Maka Apabila semakin bagus Kualiatas Pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik / Berujud dari para karyawan khususnya yang bertugas di Kereta Api Harina, akan semakin tinggi Kepuasan Penumpang Kereta Api selaku pelanggan.

Melalui Pearson Correlation variabel kualitas pelayanan dimensi kehandalan lebih berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dibanding variabel lainnya yaitu 0.660.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvinsyah dan Soehodho, Sutanto, 1997, manuskrip : *Dasar-dasar Sistem Transportasi*, Laboratorium Transportasi Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Indonesia, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar Nasution, 1992. *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 1, Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Biro Riset LM FEUI, 2009, *Analisis Angkutan Kereta Api Dan Implikasinya Pada Bumn Perkeretaapian Indonesia*, Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Husein Umar, (2000), *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Nasution, H.M.N, 2004, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia Jakarta

Siswanto, Agus Bambang, 2013, "KAJIAN KINERJA KERETA API "KALIGUNG MAS" DALAM MELAYANI PENUMPANG JURUSAN TEGAL– SEMARANG." Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007, PERKERETAAPIAN,

Warpani, Suwardjoko (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan* Penerbit. ITB Bandung.