

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi

Alen Aquariesta Millennia¹, Panti Wahyu Ningsih², Felly Misdalena³

Program Studi Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Teknokrat Indonesia

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

IBM SPSS STATISTICS, Kereta Api, Tingkat kepuasan.

***Correspondence email:**

Alenmillennia@gmail.com

Submitted: 26-11-2024

Revised: 24-01-2025

Accepted: 05-02-2025

Published: 05-02-2025

ABSTRAK

Kereta api sebagai salah satu sarana transportasi darat yang mempunyai peran penting dalam mobilitas penduduk. Industri Kereta Api menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi kereta api untuk berbagai destinasi. Salah satu stasiun kereta api Di Bandar Lampung yaitu Stasiun Tanjung Karang (TNK). Stasiun TNK merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung. Setiap harinya Stasiun Kereta Api Tanjung Karang memiliki fungsi utama sebagai tempat naik dan turunnya para penumpang. Salah satu kereta api Stasiun Tanjung Karang yang melayani rute Tanjung Karang- Kotabumi adalah KA Rajabasa. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KA Rajabasa Tanjung Karang-Kotabumi. Spesifikasi penelitian ini merupakan penelitian Analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan Di Kereta Api Tanjung Karang- Kotabumi Divisi Regional IV Tanjung Karang dengan dibantu menggunakan software IBM SPSS STATISTICS kemudian di analisis dengan menguji Uji Validitas, Uji Realibilitas dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) senilai 63,57%, maka berdasarkan tabel Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai indeks 51,00-65,99% dengan keterangan cukup puas. Berdasarkan hasil tersebut maka tingkat kepuasan konsumen pada KA Rajabasa terhadap pelayanan secara menyeluruh sudah cukup puas.

ABSTRACT

Keyword:

IBM SPSS STATISTICS, Railways, User satisfaction.

Railways as one of the means of land transportation that have an important role in population mobility. The Railway industry is an interesting sector to observe because most people use rail transportation for various destinations. One of the train stations in Bandar Lampung is Tanjung Karang Station (TNK). TNK Station is a type A large class train station located in Gunung Sari Village, Enggal District, Bandar Lampung City. Every day Tanjung Karang Railway Station has the main function as a place for passengers to get on and off. One of the Tanjung Karang Station trains that serves the Tanjung Karang-Kotabumi route is the Rajabasa Train. This study will analyze the factors of user satisfaction level on the service performance of the Rajabasa Tanjung Karang-Kotabumi Train. The specification of this study is a qualitative Descriptive Analysis research. The research is focused on customer satisfaction with the services provided on the Tanjung Karang-Kotabumi Railway Regional Division IV Tanjung Karang with the help of IBM SPSS STATISTICS software and then analyzed by testing the Validity Test, Reality Test and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis are 63.57%, then based on the Customer Satisfaction Index (CSI) Criteria table, an index value of 51.00-65.99% is obtained with quite satisfactory information. Based on these results, the level of consumer satisfaction with the Rajabasa Train for the overall service is quite satisfactory.

PENDAHULUAN

Angkutan darat merupakan sistem transportasi yang memberikan kontribusi sangat besar pada peningkatan perekonomian di suatu Negara. Sarana angkutan darat sangat beranekaragam, salah satunya adalah kereta api. Kereta api sebagai salah satu sarana transportasi darat yang mempunyai peran penting dalam mobilitas penduduk. Industri kereta api menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi kereta api untuk berbagai destinasi. Kereta api juga merupakan salah satu transportasi yang memiliki beberapa keunggulan dibanding transportasi jalan lainnya seperti cepat, hemat, dan kapasitas angkut yang besar (massal). Salah satu stasiun kereta api Di Bandar Lampung yaitu Stasiun Tanjung Karang (TNK). Stasiun TNK merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung. Stasiun Tanjung Karang merupakan salah satu stasiun dalam jalur Kereta Api yang menghubungkan Kota Bandar

Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun Tanjung Karang yang terletak pada ketinggian +98 meter ini merupakan stasiun kereta api utama PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang. Setiap harinya Stasiun Kereta Api Tanjung Karang memiliki fungsi utama sebagai tempat naik dan turunnya para penumpang. Salah satu kereta api Stasiun Tanjung Karang yang melayani rute Tanjung Karang- Kotabumi adalah KA Rajabasa. KA Rajabasa menjadi salah satu pilihan kereta andalan bagi penumpang dengan tujuan Tanjung Karang – Kotabumi. Selain harga tiketnya yang cukup terjangkau, KA Rajabasa juga memiliki berbagai fasilitas yang dapat dinikmati penumpangnya. KA Rajabasa hanya memiliki kelas ekonomi dengan fasilitas seperti toilet, peredam suara, penyejuk udara, dan kaca panorama *dupleks*. Namun kendati demikian, dengan harga tiket yang terjangkau menjadikan KA Rajabasa sebagai salah satu kereta api yang laris diminati masyarakat. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KA Rajabasa Tanjung Karang-Kotabumi.

METODE

Metode analisis deskriptif dilakukan dengan membuat tabel sederhana berdasarkan hasil jawaban dari responden selama pengisian kuesioner yang kemudian dikelompokkan dan di tabulasikan. Spesifikasi penelitian ini merupakan penelitian Analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan Di Kereta Api Tanjung Karang- Kotabumi Divisi Regional IV Tanjung Karang.

Menurut Sugiyono (2014:133), “Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor.

Tabel 1. Skala Berdasarkan Skala Likert.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai Positif (+)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

Mengacu pada ketentuan tersebut, seluruh hasil angket dari responden dibuat tabulasi data untuk menjadi data import bagi program software IBM SPSS STATISTICS.

Lokasi penelitian

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi dilakukan Di Stasiun Tanjung Karang yang terletak di Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung. Responden untuk pengisian kuesioner diambil dari penumpang KA Rajabasa atau penumpang yang pernah menaiki KA Rajabasa dengan rute Tanjung Karang-Kotabumi. Penelitian dimulai dari bulan Juli- Oktober 2024.

Teknik Pengumpulan Data

Sunduz, Ramadhanty dan Sarah (2024), kuesioner adalah sebuah daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan penelitian dan harus dijawab oleh para responden atau informan.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode kuesioner yang merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup data-data yang diperlukan.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui berbagai jurnal maupun skripsi yang berkaitan dengan penelitian, dan melalui sumber resmi PT Kereta Api (Persero) seperti website PPID KAI.

Tinjauan Pustaka

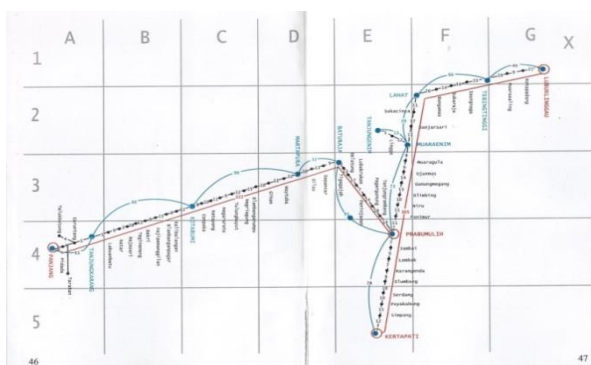
1. Stasiun Kereta Api

Gambar 1. Jarak Stasiun Kereta Api Panjang-Kertapati-Prabumulih-LubukLinggau.

Sumber : PPID PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang.

2. Kereta Api Rajabasa Rute Tanjung Karang- Kotabumi

Salah satu kereta api Stasiun Tanjung Karang yang melayani rute Tanjung Karang- Kotabumi adalah KA Rajabasa. Lintas pelayanan KA Rajabasa dimulai dari Stasiun Tanjung Karang dan stasiun akhir di Kertapati dengan kelas ekonomi PSO.



Gambar 2. Peta Rel Kereta Api Panjang-Kertapati-Prabumulih-LubukLinggau.

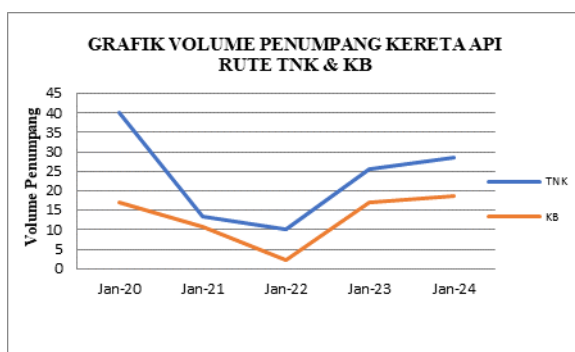
Sumber : PPID PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang.

3. Volume Jumlah Penumpang Naik Kereta Api Rute Tanjung Karang & Kotabumi

Tabel 2. Volume Penumpang Kereta Api.

	TNK	KB
Jan-2020	40,103	16,905
Jan-2021	13,374	10,751
Jan-2022	10,272	2,277
Jan-2023	25,653	16,956
Jan-2024	28,640	18,638

Sumber : PPID PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang.



Gambar 3. Grafik Volume Penumpang.

Sumber : PPID PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Azwar (1987) dalam Matondang (2009), menyatakan bahwa validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya.

Uji Realibilitas

Menurut Ghozali (2020, p. 66) realibilitas adalah salah satu cara mengukur sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator sebuah peubah ataupun konstruk. Pada umumnya, uji realibilitas berguna untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang dijalankan (Marzuki, Armereo, & rahayu, 2020).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Jufriyanto (2020) *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan secara menyeluruh dengan memberikan penilaian yang didasarkan pada pertimbangan kinerja pada atribut-atribut yang diukur. Dalam perhitungan indeks kepuasan pengguna atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilakukan dengan beberapa tahapan berikut ini :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata- rata kinerja dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan nilai rata- rata tingkat kepuasan didapat dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

2. Menghitung *Weighted Factor* (WF).

Weight Factor adalah presentase dari nilai *Mean Importance Score* (MIS). Nilai WF didapat menggunakan rumus berikut ini:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 \%$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Nilai *Weight Score* didapat melalui perkalian dari nilai *Weight Score* dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS$$

4. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai tingkat kepuasan atau CSI adalah hasil akhir dari nilai tingkat kepuasan. *Customer Satiscaftion Index* (CSI) didapat dengan nilai WS dibagi dengan nilai maksimum yang digunakan yaitu 5 dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{WS}{5}$$

Tabel 3. Kriteria *Customer Satisfaction Index*

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00-100,00	Sangat puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

Sumber: Irawan, 2004

Sumber : Irawan,2004

HASIL

Tabel 4. Hasil Analisis Berdasarkan Karakteristik responden

NO	Pertanyaan Berdasarkan Karakteristik	Keterangan	(%)
1	Berdasarkan Jenis KelaminPenumpang	Laki- Laki	46,4%
		Perempuan	53,6%
2	Berdasarkan Usia	17-25 tahun	80%
		26-35tahun	15,2%
		>Dari 35 tahun	4,8%
3	Berdasarkan Banyaknya Menggunakan Kereta Api	Satu kali	35,2%
		Lebih dari satu kali	64,8%
4	Berdasarkan Stasiun Tujuan	Stasiun Rejosari	6,4%
		Stasiun Tegineneng	11,2%
		Stasiun Bekri	10,4%
		Stasiun Haji Pemanggilan	3,2%
		Stasiun Sulusuban	11,2%
		Stasiun Kotabumi	57,6%
5	Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kereta Api Dalam Kurun Waktu 1 Minggu	<dari 1 kali	76%
		1-2 kali	21,6%
		>dari 2 kali	2,4%
6	Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kereta Api Dalam Kurun Waktu 5 Bulan	1 kali	56,8%
		2-4 kali	28,8%
		>dari 4 kali	14,4%
7	Berdasarkan Maksud Perjalanan	Untuk bekerja	11,2%
		Untuk Berlibur	37,6%
		Untuk keperluan lainnya	51,2%
8	Berdasarkan Alasan Memilih Mode Transportasi Kereta Api	Harga lebih terjangkau	60%
		Lebih nyaman	18,4%
		Akseibilitas lebih mudah	21,6%

Pembahasan Uji Validitas

Berdasarkan dari tabel nilai *r product moment*, taraf signifikan 5% yang digunakan untuk 125 responden sebesar 0,176% yang berarti data dikatakan valid apabila *r* hitung > dari *r* tabel.

Tabel 5. Tabel Nilai r Product Moment
Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : rufiismada.wordpress.com

Hasil Total *r* Hitung Pada Uji Validitas Menggunakan Software **IBM SPSS STATISTICS**.

Tabel 6. Hasil Total r Hitung Pada Variabel X (Kinerja)

No.	r Hitung	r Tabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X01	0,701	0,176	<0,001	Valid
X02	0,623	0,176	<0,001	Valid
X03	0,834	0,176	<0,001	Valid
X04	0,764	0,176	<0,001	Valid
X05	0,816	0,176	<0,001	Valid
X06	0,794	0,176	<0,001	Valid
X07	0,815	0,176	<0,001	Valid
X08	0,761	0,176	<0,001	Valid
X09	0,705	0,176	<0,001	Valid
X10	0,748	0,176	<0,001	Valid
X11	0,829	0,176	<0,001	Valid

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

Tabel 7. Hasil Total r Hitung Pada Variabel Y (Kepuasan)

No.	r Hitung	r Tabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Y12	0,770	0,176	<0,001	Valid
Y13	0,790	0,176	<0,001	Valid
Y14	0,814	0,176	<0,001	Valid
Y15	0,759	0,176	<0,001	Valid
Y16	0,798	0,176	<0,001	Valid
Y17	0,742	0,176	<0,001	Valid
Y18	0,850	0,176	<0,001	Valid
Y19	0,834	0,176	<0,001	Valid
Y20	0,834	0,176	<0,001	Valid

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

- Uji validitas dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel yaitu sebesar 0,176% yang berarti hasil dari seluruh r hitung (*pearson correlation*) sudah memenuhi syarat uji validitas.
- Kriteria pengujian uji validitas adalah menggunakan nilai signifikan (*P-Value*) dengan
 1. Nilai signifikan < 0,05 berkesimpulan valid.
 2. Nilai signifikan > 0,05 Berkesimpulan tidak valid.

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas pada Variabel X (kinerja) dan Variabel Y(kepuasan) diatas maka semua nilai signifikan berkesimpulan valid.

Uji Realibilitas

Pengujian Realibilitas digunakan untuk menunjukkan dan membuktikan bahwa suatu instrument data dapat cukup dipercaya sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik (Sugiyono,2019). Menurut Ghozali (2016), suatu instrument dikatakan dapat diandalkan (reliable) apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Software IBM SPSS STATISTIC.

Tabel 8. Case Processing Summary Variabel X (Kinerja)

Case Processing Summary				
		N	%	
Cases	Valid	125	100.0	
	Excluded ^a	0	.0	
	Total	125	100.0	

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

Tabel 9. Reliability Statistics Variabel X (Kinerja)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	11

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

Menurut tabel diatas, hasil dari uji reliabilitas pada Variabel X (kinerja) memperoleh nilai reliabel statistik dengan hasil *cronbach's alpha* 0,926 > 0,60 , jadi berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kinerja) sudah valid.

Tabel 10. Case Processing Summary Variabel Y (Kepuasan)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

Tabel 11. Reliability Statistics Variabel Y (Kepuasan)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.928	9

Sumber : data primer yang sudah diolah dengan *IBM SPSS STATISTICS*

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas pada Variabel Y (kepuasan) memperoleh nilai reliabel statistik dengan hasil *cronbach's alpha* 0,928 > 0,60 dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y (kepuasan) sudah valid.

Uji Customer Satisfaction Index (CSI)

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

n = Jumlah total responden

Xi = Nilai tingkat kepentingan pada data kuesioner

Tabel 12. Hasil Mean Importance Score (MIS)

No	Total Rekapitulasi	Responden	MIS Peratribut
X01	515	125	4,12
X02	455	125	3,64
X03	485	125	3,88
X04	506	125	4,05
X05	510	125	4,08
X06	473	125	3,78
X07	477	125	3,82
X08	476	125	3,81
X09	442	125	3,54
X10	480	125	3,84
X11	488	125	3,90
Total			42,46

Sumber : data primer

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

n = Jumlah total responden

Yi = Nilai tingkat kepentingan pada data kuesioner

Tabel 13. Hasil Mean Satisfaction Score (MSS)

No.	Total Rekapitulasi	Responden	MSS Peratribut
Y12	519	125	4,15
Y13	519	125	4,15
Y14	497	125	3,98
Y15	464	125	3,71
Y16	465	125	3,72
Y17	463	125	3,70
Y18	486	125	3,89
Y19	477	125	3,82
Y20	485	125	3,88

Sumber : data primer

3. Menghitung *Weighted Factor* (WF).

$$WF = \frac{MIS_i}{\Sigma MIS} \times 100 \%$$

ΣMIS = Nilai Keseluruhan MIS

MIS = Nilai *Mean Importance Score*

Tabel 14. Perhitungan *Weighted Factor* (WF).

MIS Peratribut	WF
4,12	9,70
3,64	8,57
3,88	9,14
4,05	9,53
4,08	9,61
3,78	8,91
3,82	8,99
3,81	8,97
3,54	8,33
3,84	9,04
3,90	9,20

Sumber : data primer

4. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

WF = Nilai *Weight Factor*

MSS = Nilai *Mean Satisfaction Score*

Tabel 15. Perhitungan *Weight Score* (WS)

No.	MSS Peratribut	WF	WS
Y12	4,15	9,70	40,29
Y13	4,15	8,57	35,60
Y14	3,98	9,14	36,34
Y15	3,71	9,53	35,39
Y16	3,72	9,61	35,75
Y17	3,70	8,91	33,01
Y18	3,89	8,99	34,95
Y19	3,82	8,97	34,23
Y20	3,88	8,33	32,33
		Total	317,87

Sumber : data primer

5. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{WS}{5}$$

WS = Nilai Total dari *Weight Score*

5 = Skala terbesar yang digunakan pada kuesioner

$$CSI = \frac{317,87}{5} = 63,57$$

Tabel 16. Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai Indeks %	Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)
81,00 - 100,00	Sangat Puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
00,00 - 34,99	Tidak Puas

Sumber : Irawan,2004

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) senilai 63,57%, maka sesuai dengan tabel Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai indeks 51,00-65,99% dengan keterangan **cukup puas**. Berdasarkan hasil tersebut maka tingkat kepuasan konsumen pada KA Rajabasa terhadap pelayanan secara menyeluruh sudah **cukup puas**.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Kereta Api Tanjung Karang- Kotabumi adalah berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KA Rajabasa Tanjung Karang-Kotabumi. Spesifikasi penelitian ini merupakan penelitian Analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan Di Kereta Api Tanjung Karang- Kotabumi Divisi Regional IV Tanjung Karang.

Secara garis besar penumpang KA Rajabasa dengan tujuan Tanjung Karang – Kotabumi adalah perempuan yaitu 53,6%. Berdasarkan usia, sebanyak 80% berusia 17-25 tahun. Dari segi banyaknya menggunakan Kereta Api, secara garis besar penumpang menggunakan Kereta Api lebih dari satu kali yaitu 64,8%. Berdasarkan stasiun tujuan, sebanyak 57,6% menjadikan Stasiun Kotabumi sebagai stasiun tujuan. Dari segi frekuensi penggunaan Kereta Api kurun waktu 1 minggu dan 5 bulan, secara garis besar dalam kurun waktu 1 minggu penumpang hanya menggunakan Kereta Api < dari 1 kali (76%), dan dalam kurun waktu 5 bulan sebanyak 1 kali(56%). Berdasarkan maksud perjalanan, sebanyak 51,2% menggunakan transportasi Kereta Api untuk keperluan lainnya. Berdasarkan alasan memilih mode transportasi Kereta Api, sebanyak 60% responden memilih Kereta Api karena harga tiket lebih terjangkau.

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) senilai 63,57%, maka berdasarkan tabel Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai indeks 51,00-65,99% dengan keterangan **cukup puas**. Berdasarkan hasil tersebut maka tingkat kepuasan konsumen pada KA Rajabasa terhadap pelayanan secara menyeluruh sudah cukup puas.

Pada penelitian ini diharapkan PT. KAI dapat memperbaiki fasilitas serta kinerja pada pelayanan KA Rute Tanjung Karang-Kotabumi agar pengguna jasa transportasi Kereta Api mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Diharapkan kedepannya PT. KAI dapat lebih sering memasang iklan di televisi maupun koran untuk memberikan informasi mengenai promosi- promosi yang sedang berlaku seperti paket wisata kereta api dan promo tiket kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, I., Bulean, A. S., & Merapi, W. P. (2024). Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Kerja di Kantor Kelurahan Kanaan Bontang Barat. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(11).
- Ampuh Triono, Y. T. P. (2013). KINERJA KERETA API DIESEL AC WAY UMPU JURUSAN TANJUNG KARANG–KOTABUMI DAN KARAKTERISTIK PENUMPANG.
- Herianto, D., Diana, I. W., & Pratama, Y. T. (2013). Kinerja Kereta Api Diesel AC Way Umpu Jurusan Tanjung Karang–Kotabumi dan Karakteristik Penumpang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Lampung*, 17(3), 140919.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan peningkatan kualitas pelayanan trans shuttle menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *e-Proceeding FTI*.
- Magdalena, I., Fitroh, A., Fadhilah, D. K., Habsah, D., & Qodrawati, R. Y. (2023). Mengelolah Data Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Pendidikan: Instrumen Tes Dan Non Tes Peserta Didik Kelas Iv Sdn Pondok Kacang Barat 03. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling*, 1(2), 49-53.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87-97.

- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- Setianingsih, W., & Kader, M. A. (2019). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kinerja guru. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*, 5(2), 313-320.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2).
- Sunduz, Ramadhanty Riqqa, and Sarah Nur Azizah. "Analisis Keefektifan Telemedicine untuk Konsultasi Psikolog Berbasis Online."
- TEDJALAKSANA, F. (2017). *EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS YOGYAKARTA-SOLO* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Tutut, T. (2022). *Pengukuran Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Pieces* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech).
- Vianda, R., Jumas, D., Anif, B., Peli, M., & Ariani, V. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi Manajer Proyek terhadap Keberhasilan Proyek Kontruksi Transportasi Jalan Rel di Sumatera Bagian Barat. *Jurnal Talenta Sipil*, 7(2), 678-689.
- Wati, A., & Daud, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Caffe Ayang Beib Steak Masa Pandemi Covid-19. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(4), 679-692.