

ANALISIS HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RUTE KERTAPATI–LUBUK LINGGAU

M. Hijrah Agung Sarwandy^{1*}, Revisdah², Pragauta Lajaya³

¹*Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Palembang, Jl. KH. Balqi, 13 Ulu Palembang*
e-mail: mh.agung.sarwandy@gmail.com

¹*Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Palembang, Jl. KH. Balqi, 13 Ulu Palembang*

²*Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Palembang, Jl. KH. Balqi, 13 Ulu Palembang*
e-mail: Pragautalajaya00@gmail.com

³*Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Palembang, Jl. KH. Balqi, 13 Ulu Palembang*

ABSTRACT

Transportation is a fundamental need for society in supporting daily activities. Indonesian Railways (PT KAI) Division III Regional Palembang serves as one of the public transportation modes that plays an important role in fulfilling passenger needs for mobility. This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction of passenger train users at PT KAI Regional Division III Palembang. The research method applies the Service Quality (SERVQUAL) model, with data collected through questionnaires distributed to respondents. Overall, a gap score of 0.02 was obtained, indicating that the service quality value lies in a positive indicator. This shows that customers are generally satisfied with the services provided by PT KAI Division III Palembang, especially on the intercity route Kertapati–Lubuklinggau. However, based on service quality dimensions, the results show: Tangibles gap score of -0.10, Reliability gap score of 0.07, Responsiveness gap score of 0.25, Assurance gap score of -0.06, and Empathy gap score of -0.05. To further improve customer satisfaction, improvements are required in the dimensions with negative values, particularly Tangibles, Assurance, and Empathy. Enhancing these aspects is expected to optimize the overall service quality experienced by customers.

Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik, khususnya kereta api, memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia tunggal layanan kereta api di Indonesia memikul tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama pada rute strategis Kertapati–Lubuklinggau. Peningkatan jumlah pengguna menimbulkan tuntutan terhadap aspek ketepatan waktu, kenyamanan, keselamatan, fasilitas, hingga interaksi dengan petugas. Menurut Jaf'ar (2023) kualitas layanan kereta api dapat diukur menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan pada aspek fasilitas fisik, kecepatan tanggapan, serta kenyamanan, yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen Service Quality untuk mengevaluasi kualitas layanan PT KAI pada rute Kertapati–Lubuklinggau. Tujuannya adalah menganalisis persepsi pelanggan, mengidentifikasi gap antara harapan dan layanan yang diterima, serta menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Tinjauan Pustaka

Transportasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam menunjang pembangunan nasional, karena memiliki peran strategis dalam memfasilitasi mobilitas penduduk, memperluas akses dan konektivitas antarwilayah, serta menjadi penggerak penting bagi pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor.

Menurut Warpani (2019) Transportasi umum berperan penting dalam memperlancar pergerakan manusia maupun barang, sekaligus menjadi sarana pendukung pembangunan (promoting sector).

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang memiliki peranan strategis dan vital dalam mendukung sistem mobilitas di Indonesia. Moda ini unggul karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar secara bersamaan, menawarkan efisiensi waktu perjalanan, serta memiliki tingkat keselamatan yang relatif tinggi dibandingkan dengan sebagian besar moda transportasi darat lainnya. Keunggulan tersebut menjadikan kereta api sebagai pilihan utama bagi banyak masyarakat, baik untuk perjalanan jarak menengah maupun jarak jauh.

Menurut Handayani & Rahayu (2019), pelayanan jasa pada sektor transportasi umum dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan terstruktur yang menekankan pada kecepatan, kenyamanan, dan keandalan dalam memberikan solusi mobilitas bagi pengguna layanan, yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan serta loyalitas pelanggan.

Dalam konteks transportasi kereta api, Muslim dan S (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek penting, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kebersihan seluruh area kereta, ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta sikap, keramahan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Salah satu model paling umum dan efektif untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Model ini dikembangkan ulang oleh berbagai peneliti di era modern dengan penyesuaian terhadap sektor tertentu. Misalnya, Rosyada & Nugroho (2019) menyesuaikan model SERVQUAL dalam industri transportasi menjadi 5 dimensi kunci:

- Bukti fisik (Tangibles): Penampilan fasilitas, kenyamanan kursi, kebersihan.
- Keandalan (Reliability): Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan.
- Daya tanggap (Responsiveness): Kecepatan petugas dalam menangani keluhan.
- Jaminan (Assurance): Kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kompetensi petugas.
- Empati (Empathy): Perhatian personal dan keramahan yang diberikan kepada pelanggan.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Kereta Api Indonesia rute Kertapati – Lubuklinggau. Data dikumpulkan melalui kuisioner skala likert (1-5) dan dianalisis menggunakan Service Quality (SERVQUAL) Variabel Penelitian meliputi :

- Variabel bebas (X) : kualitas layanan (Kebersihan, Kenyamanan, Keamanan, Informasi, Sikap tegas)
- Variabel terikat (Y) : Kepuasan pengguna
- Variabel Perantara : Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat ukur kuantitatif

Populasi penelitian ini adalah pengguna Kereta Api Indonesia Rute Kertapati – Lubuklinggau kelas ekonomi, yang dipilih karena titik awal keberangkatan dan titik akhir keberangkatan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability purposive sampling* dengan kriteria responden yaitu pernah menggunakan layanan kereta api indonesia rute kertapati – lubuklinggau dan bersedia mengisi kuisioner. Metode ini dipilih agar responden memiliki pengalaman yang relevan sehingga jawaban yang diberikan lebih akurat. Berdasarkan jumlah penumpang harian selama 6 hari diperoleh penumpang sebanyak 3000 penumpang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin pada margin of error 10% (Herlynawati et al, n.d. 2023).

Rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan asumsi jumlah populasi penumpang per bulan ± 3000 orang, maka:

$$n = \frac{3000}{1 + 3000(0,1)^2} = \frac{3000}{1 + 30} = \frac{3000}{31} \approx 97 \text{ responden}$$

Namun, untuk meningkatkan realibilitas dan mengantisipasi data tidak valid, penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) melalui tahapan berikut :

- Identifikasi atribut layanan
- Pengumpulan data
- Perhitungan nilai rata – rata
- Hitung nilai rata – rata total dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

- Plot dalam diagram kartesius.
- Analisis Kuadran IPA.
- Interpretasi Hasil.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	48
Perempuan	52
Total	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 52 orang (52%), sedangkan laki-laki berjumlah 48 orang (48%). Distribusi ini menunjukkan bahwa layanan Kereta Api Indonesia rute Kertapati – Lubuklinggau digunakan oleh kedua gender, meskipun partisipasi pengguna perempuan lebih tinggi dibanding laki – laki.

Karakteristik Berdasarkan usia

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah
< 20 tahun	17
21-30 Tahun	69
31-40 Tahun	14
> 40 Tahun	0
Total	100

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berada pada kelompok 21-30 tahun yaitu sebanyak 69 orang (69%). Kelompok usia selanjutnya adalah <20 tahun sebanyak 17 orang (17%), 31-40 tahun sebanyak 14 orang (14%), >40 tahun 0 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api indonesia didominasi oleh kelompok usia muda yang umumnya memiliki mobilitas tinggi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan atau aktivitas sosial.

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SMA	32
DIII-DIV	7
S1-S2	61
Total	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S1-S2 yaitu sebanyak 61 orang (61%), kemudian SMA sebanyak 32 orang (32%) dan DIII-DIV sebanyak 7 orang (7%). Yang menunjukkan bahwa pengguna kereta api mayoritas berpendidikan S1- S2.

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Swasta	17
Wiraswasta	12
PNS	5
Pelajar/Mahasiswa	48
Lain-Lain	18
Total	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mayoritas penggunaan kereta api indonesia ialah Pelajar/mahasiswa sebanyak 48 orang (48%), Lain – lain sebanyak 18 orang (18%), Swasta sebanyak 17 orang (17%), Wiraswasta sebanyak 12 orang (12%) dan PNS sebanyak 5 orang (5%). Yang menunjukkan bahwa pengguna kereta api memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa/Pelajar.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian ini menggunakan korelasi pearson product moment dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = $100-2 = 98$ sehingga diperoleh nilai r -tabel sebesar 0,196. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
P.1	0,833**	0,196	Valid
P.2	0,805**	0,196	Valid
P.3	0,802**	0,196	Valid
P.4	0,808**	0,196	Valid
P.5	0,853**	0,196	Valid
P.6	0,853**	0,196	Valid
P.7	0,810**	0,196	Valid
P.8	0,883**	0,196	Valid
P.9	0,848**	0,196	Valid
P.10	0,869**	0,196	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel di atas seluruh butir pertanyaan pada variabel Harapan memiliki nilai r-hitung antara 0,655 hingga 0,842, yang seluruhnya lebih besar dari r-tabel (0,197). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan pada variabel Harapan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Sementara itu, pada variabel Kenyataan, nilai r- hitung berkisar antara 0,608 hingga 0,844, yang juga seluruhnya lebih besar daripada r-tabel (0,197). Dengan demikian, seluruh item pertanyaan pada variabel Kenyataan juga dinyatakan valid. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik untuk mengukur dimensi harapan dan kenyataan responden terhadap layanan Kereta Api Indonesia.

Uji Reabilitas

keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik untuk mengukur dimensi harapan dan kenyataan responden terhadap layanan Kereta Api Indonesia.

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Harapan	0,922	10	Reliabel
Kenyataan	0,929	10	Reliabel

Berdasarkan di atas variabel Harapan memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,922 dan variabel Kenyataan sebesar 0,929. Kedua nilai tersebut jauh melebihi batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Artinya, kuesioner yang digunakan mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya jika diulang pada kondisi yang sama.

Uji Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam berbagai bidang kajian karena hasil analisisnya yang memudahkan dalam memberikan usulan perbaikan kinerja. IPA bertujuan untuk menyajikan informasi yang berkaitan dengan pertanyaan dan pernyataan yang relevan bagi responden. Uji ini digunakan untuk mendapatkan nilai dari gap score untuk melihat Tingkat kesenjangan penggunaan.

Tabel 7. Variabel X kualitas layanan

	Pernyataan		Pertanyaan		Gap Score
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	
P1	427	4,27	428	4,28	-0,01
P2	418	4,18	438	4,38	-0,20
P3	414	4,14	425	4,25	-0,11
P.4	440	4,40	415	4,15	0,25
P.5	493	4,93	447	4,47	0,46
P.6	435	4,35	430	4,30	0,05
P.7	440	4,40	444	4,44	-0,04
P.8	429	4,29	437	4,37	-0,08
P.9	427	4,27	447	4,47	-0,20
P.10	427	4,27	417	4,17	0,10
Jumlah	4350	43,50	4328	43,28	0,22
Rata-Rata	435	43,5	433	4,33	0,02

Sumber : Pengolahan data spss, 2025

Tabel 8. Variabel Y kepuasan pelanggan

Pertanyaan	Kategori Pertanyaan					Bobot	Rata-Rata
	STS	TS	CS	S	SS		
P1	0	2	14	38	46	428	4,28
	0%	2,0%	14,0%	38,0%	46,0%		
P2	1	1	9	37	52	438	4,38
	1,0%	1,0	9,0	37,0%	52,0%		
P3	2	2	7	47	42	425	4,25
	2,0%	2,0%	7,0%	47,0%	42,0%		
P.4	1	4	10	49	36	415	4,15
	1,0%	4,0%	10,0%	49,0%	36,0%		
P.5	2	0	4	37	57	447	4,47
	2,0%	0%	4,0%	37,0%	57,0%		
P.6	0	3	9	43	45	430	4,30
	0%	3,0%	9,0%	43,0%	45,0%		
P.7	0	2	4	42	52	444	4,44
	0%	2,0%	4,0%	42,0%	52,0%		
P.8	2	6	2	33	57	437	4,37
	2,0%	6,0%	2,0%	33,0%	57,0%		
P.9	0	2	6	35	57	447	4,47
	0%	2,0%	6,0%	35,0%	57,0%		
P.10	0	4	13	35	46	417	4,17
	0%	4,0%	13,0%	35,0%	46,0%		
Jumlah (Sum)						4328	43,28
Rata-Rata (<i>mean</i>)						433	433
Nilai Tertinggi (<i>Max</i>)						447	4,47
Nilai Terendah (<i>Min</i>)						415	4,15

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2025

Kemudian dari hasil kedua data tersebut dilakukan perhitungan bobot untuk mendapatkan nilai gapscore.

Tabel 9. Nilai Gapscore

	Pernyataan		Pertanyaan		Gap Score
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	
P1	427	4,27	428	4,28	-0,01
P2	418	4,18	438	4,38	-0,20
P3	414	4,14	425	4,25	-0,11
P.4	440	4,40	415	4,15	0,25
P.5	493	4,93	447	4,47	0,46
P.6	435	4,35	430	4,30	0,05
P.7	440	4,40	444	4,44	-0,04
P.8	429	4,29	437	4,37	-0,08
P.9	427	4,27	447	4,47	-0,20
P.10	427	4,27	417	4,17	0,10
Jumlah	4350	43,50	4328	43,28	0,22
Rata-Rata	435	43,5	433	4,33	0,02

Secara keseluruhan nilai dari gap score diperoleh nilai 0,02 yang termasuk dalam kategori positif atau baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum penggunaan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan maka diperlukan perbaikan pada layanan yang berada pada kategori negatif yang ditunjukkan pada tabel diatas. Yang termasuk kedalam kategori positif terdapat pada dimensi reability (keandalan) sebesar 0,07, dan Responsiveness (daya tanggap) sebesar 0,25, dan yang termasuk dalam kategori negatif

Tangibles (bukti fisik) sebesar -0,10, Assurance (Jaminan) sebesar -0.06, Empathy (empati) sebesar -0,05.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada rute Kertapati–Lubuklinggau dengan metode SERVQUAL, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelanggan umumnya puas terhadap pelayanan, dengan nilai rata-rata gap keseluruhan sebesar 0,02.
2. Hasil gap score tiap dimensi: Tangibles -0,10; Reliability 0,07; Responsiveness 0,25; Assurance -0,06; Empathy -0,05.
3. Dimensi prioritas perbaikan adalah Tangibles, Assurance, dan Empathy karena menunjukkan nilai gap negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Galih Wijaksana Affandi. 2017. “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api Ekonomi Bandung Raya.” *Sinta* 5, 1–23.
- Hasibuan, M, A I L Nasution, and N Aslami. 2024. “Pengaruh Tarif, Kepercayaan Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Marpoken Delivery Di Desa Gunung Tua.” *Equivalent: Journal Of Economic, Accounting and Management* 2 (2): 307–23.
- Jaf’ar, Laudri. 2023. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Stasiun Tasikmalaya Menggunakan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Tugas.” *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* VIII (I): 1–19.
- Muslim, Asrizal, and Bambang Utoyo S. 2020. “Penilaian Pelanggan Menurut Persepsi Kepuasan Dan Kepentingan Pada Fasilitas Ruang Publik Stasiun Kertapati Dan Tanjung Karang.” *Jurnal Tekno Global UIGM Fakultas Teknik* 9 (1): 20–27. <https://doi.org/10.36982/jtg.v9i1.1210>.
- Nst, Ridho Muhammad Havidh, M Isya, and Sofyan M Saleh. 2022. “Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja.” *Journal of The Civil Engineering Student* 4 (3): 302–8.
- Nur Even. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kereta Api Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Wilayah Sub Divisi Regional Iii.1 Kertapati Palembang,” 1–23.
- Sari, Indah UlkiyaJoko widodo. 2016. “Manajemen Strategi Pt Kereta Commuter Indonesia Wilayah Viii Surabaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar” 4 (05): 1–23.
- Yola, Melfa, and Duwi Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, 7-8 Oktober 2016, 887-892