



TUGAS AKHIR - DK184802

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE* BERDASARKAN PERSPEKTIF *GENDER*

THRESYA CHRISDIANA LAIA  
0821164000043

Dosen Pembimbing  
Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
2020





**TUGAS AKHIR - DK184802**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE*  
BERDASARKAN PERSPEKTIF *GENDER***

**THRESYA CHRISDIANA LAIA  
0821164000043**

**Dosen Pembimbing  
Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.**

**Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
2020**

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*



**FINAL PROJECT - DK184802**

**EVALUATION OF COMMUTER LINE SERVICE QUALITY BASED  
ON GENDER PERSPECTIVES**

**THRESYA CHRISDIANA LAIA  
0821164000043**

**Advisor  
Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.**

**Department of Urban and Regional Planning  
Faculty of Civil, Planning, and Geo Engineering  
Sepuluh Nopember Institute of Technology  
2020**

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE* BERDASARKAN PERSPEKTIF *GENDER*

#### TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota

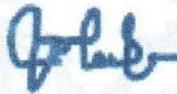
Pada

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**THRESYA CHRISDIANA LAIA**  
NRP. 08211640000043

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir:



**Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.**

NIP. 197804112003122001



Surabaya, Agustus 2020

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*

## **EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE* BERDASARKAN PERSPEKTIF *GENDER***

**Nama Mahasiswa** : Thresya Chrisdiana Laia  
**NRP** : 0821164000043  
**Departemen** : Perencanaan Wilayah dan Kota  
**Dosen Pembimbing** : Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.

### **ABSTRAK**

*KRL atau Commuter Line merupakan transportasi umum andalan warga Jakarta dimana permintaan terhadap moda transportasi tersebut terus meningkat dilihat dari trend pengguna KRL yang terus bertambah selama lima tahun terakhir. Namun, KRL masih memiliki berbagai masalah dalam pelayanannya yang dapat mengancam keamanan dan kenyamanan penggunanya, khususnya perempuan sebagai kelompok yang cenderung lebih rentan. Evaluasi pelayanan KRL berdasarkan perspektif gender diperlukan untuk mengetahui kondisi real kualitas pelayanan KRL. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. KCI sebagai operator KRL dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap gender.*

*Penelitian dilakukan dengan survei primer melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna KRL yang diolah menggunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KRL Commuter Line dan uji Chi-Square untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan penilaian kualitas berdasarkan gender. Selanjutnya, analisis Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mencari aspek pelayanan prioritas sesuai perspektif gender yang perlu ditingkatkan kinerjanya.*

*Penelitian ini menghasilkan prioritas pelayanan KRL yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna KRL laki-laki dan perempuan masih berada pada kriteria “cukup puas” dimana tingkat kepuasan perempuan lebih rendah dari laki-laki. Terdapat hubungan antara gender dengan penilaian kinerja pelayanan KRL dari 4 variabel berikut: penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Adapun prioritas aspek pelayanan utama yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI adalah manajemen frekuensi kereta dan CCTV pada stasiun.*

**Kata Kunci**— *Commuter Line, gender, pelayanan jasa transportasi*

## EVALUATION OF COMMUTER LINE SERVICE QUALITY BASED ON GENDER PERSPECTIVES

**Student's Name** : Thresya Chrisdiana Laia  
**Student's Number** : 0821164000043  
**Department** : Urban and Regional Planning  
**Advisor** : Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.

### ABSTRACT

*KRL or Commuter Line is Jakarta's public transportation that is relied on by the citizens where its demand has been increasing as the trend of Commuter Line users also has been continued to increase over the past five years. However, Commuter Line still has various problems in its services which can threaten the safety and comfort of its users, especially women as a more vulnerable group. Evaluation of Commuter Line service based on gender perspectives is needed to find out the real condition of Commuter Line service quality. This research is intended to identify service priorities that needs to be improved by PT. KCI as the Commuter Line operator in order to accomodate the needs of every gender.*

*The study was conducted with a primary survey through the distribution of questionnaires to Commuter Line users, then processed using the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis to determine the user's Commuter Line performance's level of satisfaction and also Chi-Square test to find out if whether there are differences in the assessment of service quality satisfaction by gender. Furthermore, the Importance Performance Analysis (IPA) is used to identify the service aspects priority that needs to be improved according to gender perspectives.*

*This research generates priority of Commuter Line services that need to be improved by PT. KCI. Based on the results of the study, it*

*can be concluded that male and female KRL users are still in the "quite satisfied" criteria where the level of satisfaction of women is lower than men. There is a correlation between gender and KRL service performance assessment from the following 4 variables: station lighting, uniformed officers, the presence of CCTV in the stations, as well as general information about routes, fares, routes, frequencies, and travel schedules. Lastly, the main priority service aspects that need to be improved by PT. KCI is the train frequency management and the presence of CCTV in the stations.*

**Keywords**— *Commuter Line, gender, transportation services*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kemurahan, kasih setia yang besar, dan anugerah-Nya yang melimpah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan *Commuter Line* berdasarkan Perspektif *Gender*”** di masa pandemi COVID-19 ini. Selama proses pengerjaan Tugas Akhir dan menjalani perkuliahan penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Papa, mama, Tia, dan abang yang senantiasa memberikan doa dan dukungan selama saya hidup. Tanpa doa kalian, apa jadinya saya, terutama doa papa dan mama yang senantiasa menyertai.
2. Ibu Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dari awal hingga Tugas Akhir ini selesai dengan tepat waktu. Tanpa bantuan, dukungan, serta saran dari ibu, saya tidak akan bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. 8/8 (Mutiara Elisabet, Intan Maria, Patricia Imanuela, Keylin Eva Vindyra, Chesya Bintang Caroline, Cindy Agatha Donnabella, Amanda Ringo) yang selalu ada menjadi *support system* penulis selama hampir 7 tahun terakhir. Terima kasih sudah mendengar serta berbagi cerita dan keluh kesah selama ini, dan semoga seterusnya. Sayang kalian.
4. Beng-beng sebagai teman sepermainan dan teman berbagi manis pahitnya kehidupan perkuliahan dari awal hingga akhir. Terima kasih karena sudah selalu bahu membahu, atas semua canda tawa, jalan-jalan, kontrakan, dan *all the firsts. See you guys on top.*

5. M. Rifqi Soedjono dan keluarga yang sudah menerima saya seperti keluarga sendiri. Untuk Rifqi, terima kasih sudah menjadi teman yang baik selama ini, jangan menghilang ya.
6. FAK (Jihan Nabila, Diandra Artianti, Nadhira Putri, Rizka Amalia, Adelia Pramesti) sebagai teman terdekat di PWK ITS dan tempat berbagi keluh kesah selama 4 tahun kuliah.
7. Saling Menyayangi (Anugrah Tiomas, Hadila Franciska, Gabriella Vivi, Rachel Tobing, Gabriella Marsaulina, Jessica Jurica, Karla Agatha, Benedicta Sinaga) sebagai penyemangat sejak masih di bangku SMA.
8. Teman-teman Departemen Minat dan Bakat HMPL dan Departemen Dalam Negeri BEM FADP yang mewarnai kehidupan organisasi saya selama kuliah dengan canda tawa.
9. Mas Bajul atas warkop *portablenya* sebagai tempat favorit di kala gabut dan Mas Boy untuk tahu teknya.
10. Nadhila Wahyuningtyas penghias semester 7 sebagai teman nugas, teman bermain pergi pagi pulang pagi, dan teman kuliner, serta tempat-tempat nugas favorit kami yaitu Koridor, Calibre, dan Richeese juga makanan favorit kami yaitu Mang Endut dan *Seafood* Kapasan.
11. Teman-teman seperjuangan sejak maba, Corazon.
12. Kakak-kakak tingkat lintas angkatan yang mengajarkan banyak hal tentang PWK serta selalu memberi dukungan dan semangat.
13. Seluruh responden yang menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
14. Teman-teman lain serta pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberi dukungan dan telah menghiasi kehidupan perkuliahan saya.
15. Kota Surabaya atas siang harinya yang panas, malam harinya yang indah, sudut-sudut kotanya, makanannya, dan segala kenangannya. *You will be missed, a whole lot.*

16. *Last but not least*, diri saya sendiri. Terima kasih karena sudah terus bertahan dan terus mengerjakan hingga Tugas Akhir ini selesai di masa akhir perkuliahan S1. *You're doing great, I'm so proud of you. Remember, this too shall pass.*

Penulis menyadari bahwa penulisan dan pengerjaan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi berbagai pihak.

Surabaya, Juli 2020

Thresya Chrisdiana Laia

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan dan Sasaran .....	6
1.4. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4.1. Ruang Lingkup Wilayah.....	6
1.4.2. Ruang Lingkup Pembahasan .....	9
1.4.3. Ruang Lingkup Substansi .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	9
1.5.2. Manfaat Praktis.....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
1.7. Kerangka Berpikir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. <i>Gender</i> .....	13
2.1.1. <i>Gender</i> dan Transportasi .....	14
2.1.2. <i>Travel Behavior</i> .....	15
2.2. Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.....	19
2.2.2. Standar Pelayanan Minimum.....	22
2.2.3. Pelayanan Transportasi Umum Sensitif <i>Gender</i> .....	32
2.3. Kepuasan Konsumen.....	37
2.3.1. Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen .....	39

2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa .....	40
2.4. Penelitian Terdahulu .....	41
2.5. Sintesis Variabel .....	50
BAB III METODE PENELITIAN .....	53
3.1. Pendekatan Penelitian .....	53
3.2. Jenis Penelitian.....	54
3.3. Variabel Penelitian .....	54
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	62
3.5. Teknik Sampling .....	63
3.6. Teknik Analisis Data.....	64
3.7. Hipotesis Penelitian.....	71
3.8. Tahapan Penelitian .....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	75
4.1. Gambaran Umum .....	75
4.1.1. Wilayah Penelitian.....	75
4.1.2. <i>Commuter Line</i> .....	75
4.2. Uji Validitas .....	78
4.3. Uji Reliabilitas .....	79
4.4. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan KRL berdasarkan <i>Gender</i> .....	79
4.5. Mengidentifikasi Prioritas Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan oleh PT. KCI sesuai dengan Kebutuhan Penumpang KRL Laki-laki dan Perempuan .....	87
BAB V PENUTUP .....	97
5.1. Kesimpulan .....	97
5.2. Rekomendasi.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	107
Lampiran 1. Desain Survei .....	107
Lampiran 2. Kuesioner <i>Google Form</i> .....	109
Lampiran 3. Hasil Kuesioner.....	117

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .....	131
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan .....	134
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja.....	137
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan.....	138
Lampiran 8. Hasil Uji <i>Chi-Square</i> dengan SPSS.....	139
BIODATA PENULIS.....	149

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimum KRL .....	24
Tabel 2.2	Sintesis Literatur Pelayanan Transportasi Umum Berkesetaraan <i>Gender</i> .....	35
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 2.4	Sintesis Variabel Penelitian .....	51
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Parameter Variabel Penelitian	56
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.3	Rata-Rata Skor Kinerja Laki-Laki .....	80
Tabel 4.4	Rata-Rata Skor Kinerja Perempuan .....	80
Tabel 4.5	Rata-Rata Skor Kepentingan Laki-Laki.....	81
Tabel 4.6	Rata-Rata Skor Kepentingan Perempuan .....	81
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan CSI Laki-laki .....	82
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan CSI Perempuan.....	83
Tabel 4.9	Perbandingan Urutan Kepuasan Pelayanan.....	84
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> .....	86
Tabel 4.11	Perbandingan Interpretasi Variabel Analisis IPA .....	89
Tabel 4.12	Hasil Analisis Gap Laki-laki.....	90
Tabel 4.13	Hasil Analisis <i>Gap</i> Perempuan .....	91
Tabel 4.14	Perbandingan Urutan Pelayanan .....	92
Tabel 4.15	Hasil Analisis IPA dan Analisis <i>Gap</i> Laki-laki.....	93
Tabel 4.16	Hasil Analisis IPA dan Analisis <i>Gap</i> Perempuan .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Batasan Wilayah Penelitian .....	7
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir Penelitian .....	12
Gambar 3.1 Kuadran IPA .....	69
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian .....	74
Gambar 4.1 Rute KRL Jabodetabek .....	77
Gambar 4.2 Diagram Kartesius IPA Laki-Laki.....	88
Gambar 4.3 Diagram Kartesius IPA Perempuan.....	89

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya. Berdasarkan survey selama tahun 2017 yang dilakukan lembaga riset Inrix, sebuah lembaga riset dan perusahaan transportasi berbasis di Inggris, Kota Jakarta merupakan kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Indonesia (Ramadhiani, 2018), bahkan pada tahun 2017 lembaga survey transportasi lalu lintas TomTom merilis Indeks Lalu Lintas yang menyoroti tingkat kemacetan pada 403 kota di 56 negara dan Kota Jakarta menduduki peringkat 4 kota termacet di dunia dengan tingkat waktu ekstra perjalanan yang dibutuhkan sebesar 61% (TomTom, 2019). Namun, berdasarkan hasil survey pada tahun 2018, tingkat kemacetan Kota Jakarta menurun sebesar 8% (Tambun, 2019). Menurut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pengurangan tingkat kemacetan yang cukup signifikan ini diakibatkan delapan program pembangunan yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta, salah satunya adalah mengintegrasikan angkutan umum perkotaan DKI Jakarta, yaitu TransJakarta, JakLingko, *Mass Rapid Transit* (MRT), *Light Rapid Transit* (LRT), dan Kereta Rel Listrik (KRL) atau *Commuter Line*. Menurunnya kemacetan dengan terintegrasinya angkutan umum perkotaan tersebut menandakan bahwa transportasi umum masih menjadi alternatif pemilihan moda oleh masyarakat untuk melakukan mobilisasi.

KRL atau *commuter line* merupakan transportasi umum andalan warga Jakarta yaitu layanan kereta rel listrik komuter yang dioperasikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia (PT. KCI), anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT. KAI). Sampai saat ini, KRL masih menjadi angkutan umum paling diminati masyarakat.

Pada tahun 2017, Cermati, sebuah perusahaan di bidang teknologi, melakukan survey kepada 6.904 responden dan 28,3% dari seluruh responden memilih KRL sebagai transportasi umum paling diminati (Fitriya, 2018), dapat dilihat juga dari *trend* pengguna KRL lima tahun terakhir yang terus meningkat, dengan jumlah pengguna KRL sebesar 208.496.000 orang pada tahun 2014, 257.531.000 orang pada tahun 2015, 280.589.000 orang pada tahun 2016, 315.854.000 orang pada tahun 2017, dan 336.799.000 orang pada tahun 2018 (BPS.go.id, 2019). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa permintaan terhadap moda transportasi umum KRL terus meningkat tiap tahunnya. Besarnya minat masyarakat juga didukung dengan tidak dibutuhkannya waktu yang lama untuk sampai ke tujuan karena bebas dari kemacetan lalu lintas Ibu Kota Jakarta, serta tarifnya yang terjangkau yaitu sebesar Rp 3.500 untuk harga rata-rata, dengan tarif termahalnya yaitu Rp 7.000. Rute yang disediakan KRL pun beragam dan menjangkau sampai ke daerah di sekitar DKI Jakarta, yaitu Depok, Bogor, Bekasi, dan Tangerang.

Besarnya peminat KRL tidak menutupi adanya masalah yang terjadi. KRL mempunyai rute sampai ke daerah-daerah penyangga Kota Jakarta, warganya pun memiliki kepentingan tersendiri di Kota Jakarta, seperti untuk bekerja dan sekolah. Hal ini membuat ramai dan padatnya gerbong-gerbong kereta pada *rush hour*. Banyaknya orang yang menggunakan KRL pada jam-jam tertentu tersebut membuat sulit untuk bergerak dalam kereta. Tidak jarang ditemukan kasus penumpang pingsan akibat kehabisan napas di dalam kereta yang padat (Ramadhan, 2019), kasus pencopetan (Purba, 2018), kasus “gangguan sarana” dari perjalanan KRL yang tercatat sudah terjadi sebanyak 156 kasus pada bulan Januari – Oktober pada tahun 2017 saja (Hidayat, 2017), serta masih belum ada jadwal yang pasti untuk waktu kedatangan kereta, terutama keterlambatan kereta pada stasiun transit seperti pada stasiun Manggarai (Pahrevi, 2019). Menurut

Komnas Perempuan, gerbong wanita yang dikhususkan bagi perempuan juga masih butuh dievaluasi akibat masalah intoleransi yang masih terjadi antar perempuan (Damarjati, 2017). Kasus pelecehan seksualpun masih banyak terjadi, PT. KCI mencatat terdapat pelaporan kasus sebanyak 20 pada tahun 2017 dan meningkat pada tahun 2018 yakni 34 kasus yang dilaporkan (Alaidrus, 2019). Kondisi memprihatinkan ini perlu diperhatikan, khususnya bagi para penumpang KRL perempuan, walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa masalah-masalah tersebut juga dapat terjadi pada penumpang KRL laki-laki.

Budaya patriarki memberikan konstruksi dan pola pikir bahwa laki-laki merupakan pihak yang gagah dan cenderung memiliki keleluasaan untuk melakukan apapun terhadap perempuan, dimana perempuan dianggap sebagai sesuatu yang lemah dan tidak berdaya akibat ego maskulinitas laki-laki (Sakina & A., 2017). Hal ini mengakibatkan banyaknya kasus kekerasan yang terjadi kepada perempuan, dimana perempuan dianggap sebagai “target” yang mudah. Di Indonesia, survei yang dilakukan Yayasan Plan International Indonesia yang bekerjasama dengan U-Report pada tahun 2018 menyatakan bahwa sebanyak 44% dari 1.607 responden menilai transportasi publik termasuk halte dan stasiun merupakan tempat yang tidak aman bagi kaum perempuan (U-Report, 2018). Sebuah survei penelitian Michaud (2003) di Montreal, Kanada pada tahun 2002 dalam Lambrick & Rainero (2010) mengungkapkan bahwa hampir 60% perempuan takut berjalan sendiri di kegelapan, dan sebagai pembandingan, hanya terdapat 17% laki-laki yang juga merasa takut. Nyatanya, perempuan lebih sering mengubah rutinitas daripada laki-laki, seperti kecenderungan perempuan untuk berhenti keluar sendirian setelah gelap, sementara laki-laki tidak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan masih memiliki perbedaan pandangan dalam hal keamanan dan keselamatan,

khususnya di ruang publik. Perempuan merasakan dan memandang keselamatan serta ketidakamanan berbeda dari laki-laki, karena situasi kekerasan yang dialami perempuan juga berbeda jika dibandingkan dengan laki-laki (Lambrick & Rainero, 2010).

Menurut Yamit (2002), pelayanan terbaik pada pengguna jasa dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Maka, diperlukan penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa, yang dilakukan dengan mempertimbangkan dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*) (Tjiptono, 2009). Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1985) dalam studinya menemukan bahwa terdapat sepuluh dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL atau *Service Quality*, yaitu *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customer*. Di Indonesia sendiri, pelayanan transportasi umum khususnya KRL memiliki Standar Pelayanan Minimum (SPM) KRL yang saat ini mengacu pada Permenhub no. 63 tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api untuk memenuhi kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat. Sebagai dimensi pengukuran kualitas jasa khususnya transportasi, dimensi-dimensi tersebut dapat digunakan sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan KRL yang dinilai berdasarkan *perceived service* yakni kualitas pelayanan KRL dan *expected service* yakni kepentingan pelayanan KRL.

Berdasarkan latar belakang di atas, evaluasi pelayanan KRL dari perspektif laki-laki dan perempuan diperlukan untuk mengetahui bagaimana kondisi *real* kualitas KRL dari aspek kenyamanan sampai keamanan berdasarkan teori kriteria pelayanan jasa khususnya

transportasi. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan sudut pandang terhadap kualitas pelayanan KRL dan seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pengguna KRL dari perspektif laki-laki dan perempuan agar peningkatan kualitas pelayanan KRL bisa mengakomodasi kebutuhan masing-masing *gender*. Kesetaraan *gender* dalam transportasi publik juga menjawab salah satu isu sosial kelompok marginal, dalam hal ini perempuan, agar transportasi publik yang berkelanjutan dapat tercapai. Hal ini harus diperhatikan oleh PT. KCI agar masyarakat tetap tertarik untuk menggunakan KRL dengan lebih nyaman, sehingga kualitas pelayanan KRL kedepannya dapat dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan. Karena itu, penelitian ini akan mengevaluasi kualitas pelayanan KRL berdasarkan perspektif *gender*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

KRL merupakan transportasi publik yang digunakan warga Kota Jakarta dan sekitarnya untuk bepergian ke dalam atau ke luar maupun di dalam Kota Jakarta yang memiliki tarif terjangkau dengan waktu tempuh yang tidak lama. Kemacetan yang berkurang di Kota Jakarta dengan terintegrasinya angkutan umum perkotaan dan melihat *trend* pengguna KRL yang terus naik setiap tahunnya menandakan bahwa transportasi publik khususnya KRL masih menjadi alternatif pilihan moda transportasi oleh masyarakat untuk melakukan mobilisasi. Namun, masih banyak masalah yang terjadi dengan pelayanan KRL itu sendiri, seperti kasus penumpang yang pingsan di dalam kereta yang padat, kasus pencopetan, kasus “gangguan sarana”, kasus keterlambatan kereta, dan khususnya kasus pelecehan seksual. Penelitian Lambrick&Rainero dan Yayasan Plan International yang bekerja sama dengan U-Report juga menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan masih memiliki perbedaan pandangan dalam hal keamanan dan keselamatan, khususnya di ruang publik, karena situasi

kekerasan yang dialami perempuan juga berbeda jika dibandingkan dengan laki-laki. Dari penjabaran masalah di atas, muncullah rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu “*Aspek pelayanan KRL apa yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI untuk memenuhi kebutuhan setiap gender?*”

### **1.3. Tujuan dan Sasaran**

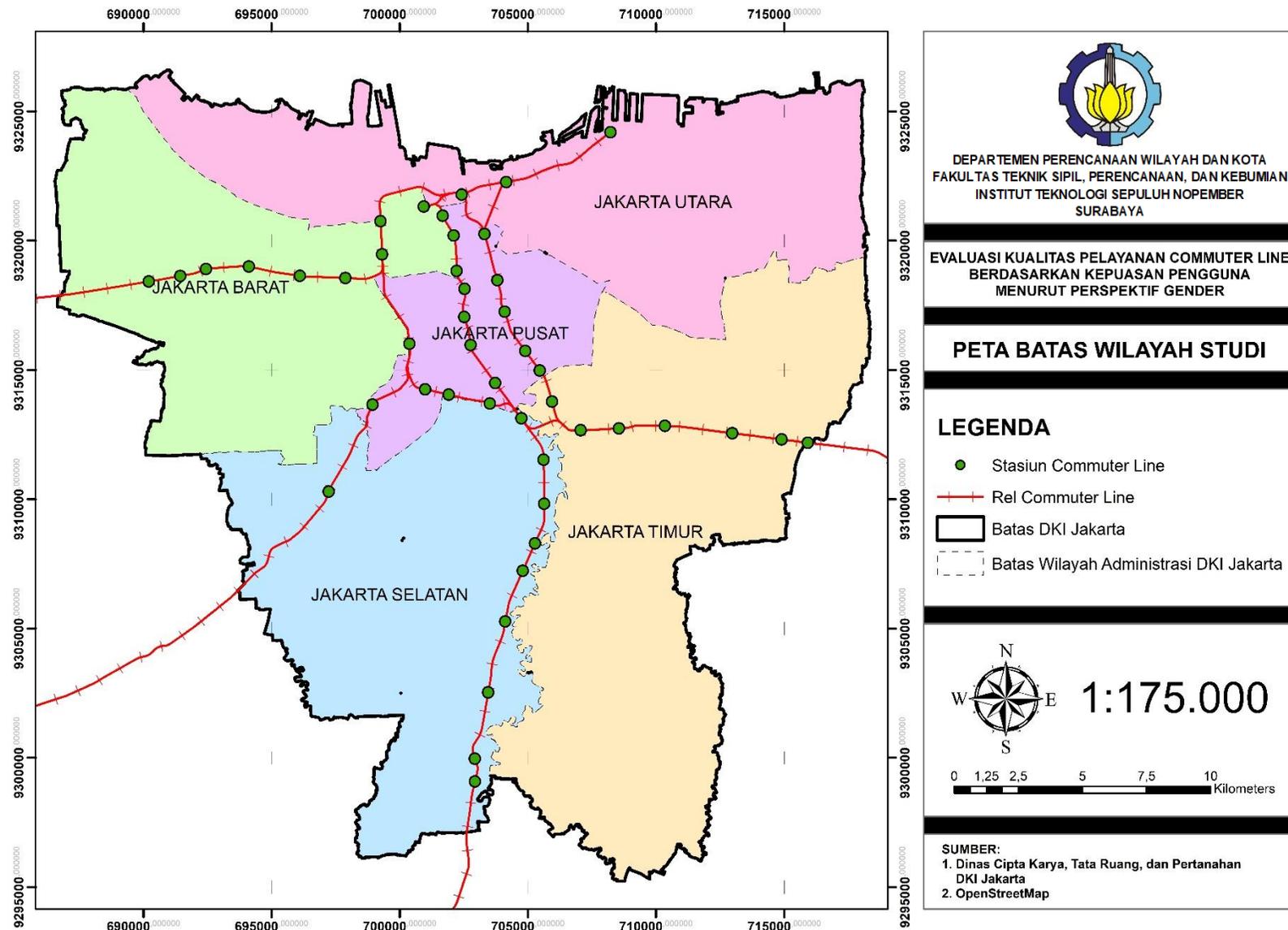
Berdasarkan paparan latar belakang dan rumusan masalah, secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. KCI dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap *gender*. Adapun sasaran untuk mencapai tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan KRL berdasarkan *gender*.
2. Mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI sesuai dengan kebutuhan penumpang KRL laki-laki dan perempuan.

### **1.4. Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.4.1. Ruang Lingkup Wilayah**

Lingkup wilayah dalam penelitian ini adalah Kota Jakarta dimana objek yang diteliti adalah stasiun serta *line* KRL di Jakarta. Penelitian ini berfokus pada stasiun transit yang berada di *line* KRL Jakarta. Untuk peta wilayah penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1** Peta Batasan Wilayah Penelitian

*Sumber: Penulis, 2019*

*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*

#### **1.4.2. Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah penilaian kualitas pelayanan KRL menggunakan teori kriteria pelayanan jasa transportasi pada *line* KRL Kota Jakarta. Evaluasi pelayanan yang diteliti adalah perbedaan kualitas pelayanan (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pelayanan KRL berdasarkan perspektif laki-laki dan perempuan pengguna KRL. Berdasarkan hal tersebut, nantinya akan diketahui apakah tingkat kinerja KRL menurut jenis kelamin akan sama atau berbeda, lalu akan dicari kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pelayanan yang mempertimbangkan *gender*.

#### **1.4.3. Ruang Lingkup Substansi**

Dalam penelitian ini, yang menjadi ruang lingkup substansi adalah teori seputar teori pelayanan transportasi publik khususnya kereta. Teori tersebut akan digunakan untuk mengevaluasi pelayanan KRL.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi bermanfaat sebagai masukan bagi PT. KCI selaku pihak yang berperan dalam upaya peningkatan kualitas KRL dan pembuatan kebijakan. Hasil rumusan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) KRL yang saat ini mengacu pada Permenhub no. 63 tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api dari sudut

pandang tiap *gender*, dimana nantinya kebijakan baru hasil evaluasi tersebut diharapkan sudah memenuhi kebutuhan setiap *gender* sehingga tercapai kesetaraan *gender* dalam transportasi publik KRL. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sebuah referensi literatur bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber dalam suatu bidang penelitian terutama dalam teori pelayanan publik bidang transportasi, selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai perbedaan tingkat pelayanan dan kepentingan dari sudut pandang laki-laki dan perempuan dalam menggunakan KRL yang dinilai dari kriteria pelayanan jasa transportasi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi di kemudian hari.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan yang disusun menjadi lima bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang; rumusan masalah; tujuan dan sasaran yang ingin dicapai; ruang lingkup penelitian yang terdiri atas: lingkup wilayah studi, lingkup pembahasan, dan lingkup substansi; manfaat teoritis serta praktis; sistematika penulisan; dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang penjelasan kajian kepustakaan yang menjadi landasan teori untuk menyusun tinjauan pustaka penelitian tugas akhir dari teori terkait pelayanan jasa transportasi, *gender*, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Metode penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian; metode penelitian yang terdiri dari teknik sampling, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis; variabel dan definisi operasional variabel; hipotesa penelitian; serta tahapan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

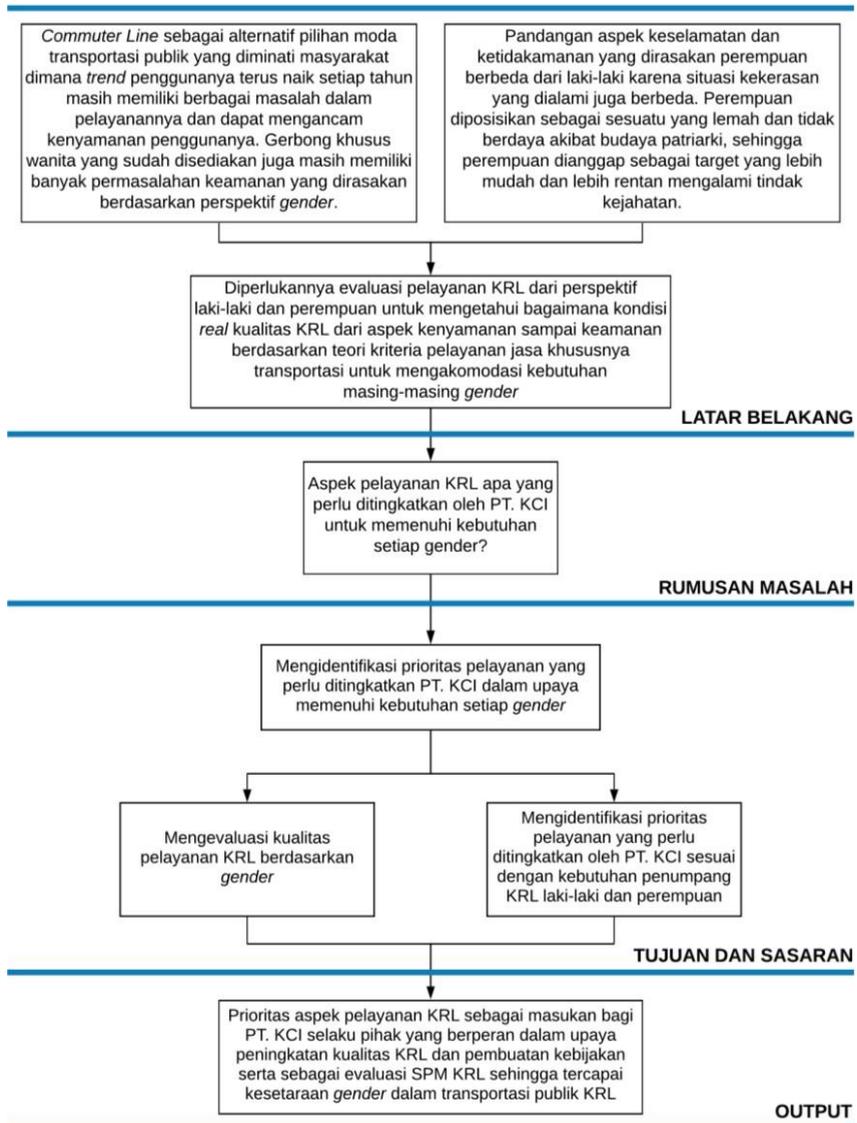
Bab ini berisi tentang gambaran umum dari wilayah penelitian serta hasil analisis dan pembahasan berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan.

#### **1.7. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir menggambarkan alur berpikir dari penelitian ini, mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, serta *output* penelitian. Kerangka berpikir dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.2 Kerangka Berpikir Penelitian**

*Sumber: Penulis, 2020*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Gender**

Konsep *gender* berbeda dengan jenis kelamin, dimana dalam pemahaman pengertiannya, *gender* harus dibedakan dengan jenis kelamin (seks). Pengertian seks (jenis kelamin) merupakan pembagian 2 jenis kelamin manusia yang dibedakan berdasarkan biologis yang melekat pada jenis kelamin tertentu. Beauvoir (1975) menyebutkan bahwa dalam konteks *gender*, perempuan disebut sebagai “*second sex*” karena dikeluarkan dari aktivitas publik di mana laki-laki bebas terlibat di dalamnya. Menurut Jary dan Jary dalam *Dictionary of Sociology* (1991, hal. 25), pengertian *gender*, menurut para sosiolog dan psikolog, lebih diartikan ke dalam pembagian ‘*masculine*’ dan ‘*feminine*’ melalui atribut-atribut yang melekat secara sosial dan psikologi sosial. Para antropolog pun juga menekankan bahwa *gender* bukan didefinisikan secara biologi tetapi secara sosial dan kultural. *Gender* dipandang secara kultural dan historis, seperti, makna, interpretasi, dan ekspresi dari kedua varian *gender* di antara berbagai kebudayaan. Faktor-faktor sosial, seperti kelas, usia, ras, dan etnisitas juga mempertajam makna khusus, ekspresi dan pengalaman gender, inilah hal yang memberikan fakta bahwa gender tidak dapat disamakan secara sederhana dengan jenis kelamin (seks) atau seksualitas.

Dengan kata lain, dalam konsep gender ini melekat sifat-sifat yang dikonstruksi secara sosial, misalnya apabila laki-laki, dianggap lebih kuat, perkasa, jantan, agresif, dan rasional, sedangkan perempuan dianggap lemah lembut, cantik, keibuan, pasif, dan emosional. Akan tetapi, dalam perjalanan waktu dan sejarah terdapat pula sifat-sifat yang dipertukarkan, misalnya ada laki-laki yang lembut, emosional, dan keibuan atau sebaliknya ada perempuan yang

kuat, perkasa, dan rasional. Namun, terlepas dari itu semua, konstruksi sosiallah yang membedakan sifat-sifat yang melekat pada kedua *gender* tersebut.

### **2.1.1. Gender dan Transportasi**

Sistem transportasi membuat kota berfungsi, dimana transportasi memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial dan dapat menjadi katalisator kuat untuk keberlanjutan melalui penyediaan interkoneksi, pembelajaran, dan pengembangan yang merupakan elemen yang penting untuk pemberdayaan perempuan dan kelompok sosial termarginal lainnya. Pembangunan perkotaan sangat bergantung kepada sistem transportasi yang menghubungkan antar kegiatan produktif sebuah kota. Transportasi memberi kontribusi pada kualitas hidup masyarakat dan memungkinkan individu untuk mengakses pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan yang berpengaruh juga pada produktivitas dan pertumbuhan ekonomi.

Di dalam paper “*Gender and Urban Transport*” yang merupakan serangkaian panduan implementasi New Urban Agenda oleh *Sustainable Urban Transport Project (SUTP)* (2017), dijelaskan bahwa sama halnya dengan transportasi membentuk struktur kota, *gender* juga membedakan peran dan tanggung jawab sosial ekonomi. *Gender* mendefinisikan bagaimana laki-laki dan perempuan diharapkan untuk bertindak dan berperilaku, termasuk pola perjalanan dan *travel behavior*. Laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan transportasi yang berbeda, perilaku perjalanan yang berbeda, dan tingkat aksesibilitas yang berbeda pula. Ketika hal ini tidak dipertimbangkan, perencanaan tidak akan cukup memenuhi permintaan dan transportasi menjadi tidak efisien dan berkelanjutan. Hal ini merupakan komponen

utama kesetaraan *gender* dalam transportasi berdasarkan *New Urban Agenda* yang harus diimplementasikan.

Banyak perencanaan transportasi didasarkan pada asumsi bahwa perjalanan laki-laki untuk bekerja pada *peak hour* dengan mobil adalah kategori utama sebuah perjalanan. Sebagai hasilnya, sebagian besar transportasi umum dirancang untuk melayani laki-laki yang bepergian daripada pergerakan perempuan yang tujuan perjalanannya membutuhkan layanan transportasi di luar *peak hour* (Queirós & Costa, 2012). Pada 1990-an diakui bahwa laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan yang berbeda terhadap layanan transportasi dan biasanya intervensi di transportasi tidak menjawab kebutuhan perempuan. Selanjutnya pada pertengahan 1990-an mulai gencar disuarakan adanya kesenjangan akses dan kesempatan antara laki-laki dan perempuan di transportasi. (Queirós & Costa, 2012). Dengan demikian, pola permintaan transportasi yang mempertimbangkan gender membuktikan perlunya merancang moda transportasi, infrastruktur, dan frekuensi layanan transportasi umum yang mawadahi kebutuhan perempuan maupun laki-laki.

### **2.1.2. *Travel Behavior***

Menurut Hamilton et.al. (2005), terdapat 4 faktor yang mempengaruhi perbedaan *travel behavior* laki-laki dan perempuan, yaitu faktor sosial dan ekonomi, faktor perbedaan fisik, faktor kekuasaan dan kerentanan, dan faktor psikologis. Dalam faktor sosial dan ekonomi, perempuan memiliki alasan utama untuk bepergian, yaitu untuk mendapatkan pekerjaan atau tempat pendidikan (Hasson & Polevoy, 2011). Pola perjalanan mereka berkaitan dengan lokasi dan bentuk pekerjaan yang tersedia (Hanson, 2010). Penelitian juga menunjukkan bahwa variabel seperti *gender* dan status pekerjaan memiliki dampak yang

lebih besar pada perilaku perjalanan individu daripada kelas sosial (Hanson, 2010). Peluang kerja dapat menentukan jumlah perjalanan yang dilakukan per minggu, jarak yang ditempuh, sarana transportasi yang dipilih dan biaya perjalanan. Pola perjalanan perempuan yang dikemukakan Yael Hasson & Marianna Polevoy (2011) antara lain: 1) perempuan lebih banyak melakukan perjalanan pada jam sibuk (*peak hours*) seperti mengantar dan menjemput anak ke/dari sekolah, berbelanja, mengantar anggota keluarga yang sakit ke layanan kesehatan, pergi ke tempat bekerja; 2) perempuan menghindari melakukan perjalanan di malam hari; 3) jarak perjalanan perempuan lebih pendek dibandingkan perjalanan laki-laki; 4) perempuan sering melakukan perjalanan berantai dari satu tujuan dilanjutkan ke tujuan lain (*trip chaining*), dan 5) dibandingkan dengan laki-laki, setiap hari perempuan lebih banyak melakukan perjalanan, tetapi jaraknya lebih pendek.

Secara fisik biologis laki-laki dan perempuan memang berbeda. Perempuan rata-rata lebih kecil dan pendek dibanding dengan laki-laki. Perbedaan fisik tersebut sebenarnya memiliki implikasi penting untuk mendesain kendaraan dan fasilitas transportasi namun umumnya kurang diperhitungkan (Hamilton, 2002), sehingga aksesibilitas perempuan terhadap transportasi publik berkurang akibat tidak diperhitungkannya perbedaan fisik tersebut. Perempuan, anak-anak, manusia usia lanjut, dan orang berketerbatasan fisik lebih rentan terhadap kecelakaan, pelecehan, kekerasan seksual dan kriminalitas di ruang publik daripada laki-laki. Fenomena kekerasan di ruang publik, termasuk di angkutan umum, juga mempengaruhi pola perjalanan perempuan (Loukaitou-Sideris & Fink, 2008; Dunckel-Graglia, 2013).

Survei yang dilakukan tentang persepsi laki-laki dan perempuan terhadap moda transportasi menunjukkan bahwa laki-

laki dan perempuan memiliki nilai-nilai budaya yang berbeda terkait dengan jenis moda transportasi. Perempuan tampaknya lebih menyukai angkutan umum dan percaya bahwa angkutan umum mempermudah mereka dalam melakukan perjalanan. Sebaliknya, laki-laki lebih menyukai mobil pribadi karena menganggap dengan menggunakan mobil pribadi mereka dapat memperoleh kebebasan dalam ruang dan waktu. Laki-laki juga menganggap mobil pribadi sebagai simbol maskulinitas dan merepresentasikan identitas mereka. Sebaliknya, perempuan lebih melihat mobil secara fungsional (Queirós & Costa, 2012).

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Menurut Lewis & Booms kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono F. , 2012, hal. 157). Kualitas tidak dapat dipisahkan dari jasa, dan kualitas pelayanan ini erat kaitannya dengan harapan pelanggan yang dipenuhi oleh suatu organisasi atau penyedia jasa (Payne, 2000). Kualitas pelayanan pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono F. , 2009, hal. 246). Namun, kualitas sebenarnya adalah persepsi. Pengukuran kualitas pelayanan jasa akan sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna jasa dimana realita kualitas yang ada bukanlah realita yang sebenarnya, melainkan persepsi pengguna jasa itu sendiri (Simamora, 2004).

Payne (2000) merumuskan dua komponen penting kualitas jasa, yaitu kualitas teknis yang didefinisikan sebagai dimensi hasil proses operasi jasa dan kualitas fungsional yang didefinisikan sebagai dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia

jasa. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, terdapat 3 karakteristik tentang pelayanan menurut Norman (Trilestari, 2004, hal. 1-2) yang harus dipahami yaitu:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari konsep kualitas jasa yang bersifat relatif karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang menggunakan, maka keberhasilan produk jasa pelayanan dapat ditinjau dari kepuasan pelanggan (Trilestari, 200, hal.:5). Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2001) menyatakan bahwa untuk menjaga kebermutuan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemberi jasa, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Selanjutnya, Garvin mengemukakan bahwa kualitas diartikan secara beraneka ragam akibat cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas, perspektif orang yang berbeda, dan situasi yang berlainan (Hardiyansyah, 2018). Menurutnya dalam perspektif *user-based approach*, kualitas bergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

Tjiptono (2009) mengatakan bahwa produk jasa tidak bisa disamakan dengan produk *manufacturing*, dimana produk jasa tidak dapat disimpan dan diproduksi seperti barang *manufacturing* sehingga penilaian kualitas pelayanan dikatakan sulit. Maka, penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa dilakukan dengan mempertimbangkan dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila pelayanan jasa yang dirasakan kurang dari pelayanan jasa yang diharapkan, para pengguna jasa menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, namun sebaliknya jika pelayanan jasa yang diharapkan kurang dari pelayanan jasa yang dirasakan, terdapat kemungkinan para pengguna jasa akan kembali menggunakan jasa tersebut (Rangkuti, 2002).

### **2.2.1. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengemukakan bahwa terdapat sepuluh dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding*

*the customer*, dimana kualitas ini ditentukan oleh *expected service* dan *perceived service*. Gespersz (1997) menyebutkan terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Pagano dan McKnight dalam Masri (2002), pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan pada jasa transportasi meliputi delapan aspek pelayanan dalam dimensi kualitas, yaitu:

1. Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu (*Reliability and On-Time Performance*) meliputi pengumuman penundaan keberangkatan (*notification of delays and cancellations*), waktu tunggu (*waiting time*), dan minimal penundaan atas kendaraan (*minimal on vehicle delays*).
2. Kenyamanan (*Comfort*) meliputi kondisi kebersihan kendaraan (*condition and cleanliness of vehicle*), kelulusan perjalanan (*smoothness of ride*), ventilasi dan penyejuk udara (*air conditioning and ventilation*) dan tempat menunggu di luar ruang.
3. Kemudahan membuat pemesanan (*reservacy*) meliputi memperpendek waktu pemesanan atau reservasi (*shortness of reservation time*) dan prosedur reservasi yang mudah (*easy of procedure*).
4. Perluasan Pelayanan (*Extend of Service*) meliputi penolakan perjalanan yang rendah disebabkan oleh pembatasan kapasitas (*low rate of trip denial due to capacity constraint*).

5. Akses kendaraan (*Vehicle Access*) meliputi ukuran lebar jarak jangkauan pijak kaki pertama pada pintu masuk gerbong kereta *commuter*.
6. Keamanan (*Safety*) meliputi jalur dan lintasan rel kereta *commuter* yang aman, dan rendahnya tingkat kemungkinan terjadinya kecelakaan (*low probability of assault or accidental injury*).
7. Karakteristik masinis dan awak (*Driver and Crew Characteristic*) harus sensitif dan memahami kebutuhan penumpang kereta *commuter* serta memiliki tingkat sensitif profesionalisme, kebutuhan individual dan berpengalaman.
8. Tanggung jawab individual (*Responsiveness to Individual*) dengan memberikan layanan operator telepon yang ramah dan pemberian informasi yang jelas serta ramah kepada penumpang.

Dalam buku “*The Urban Rail Development Handbook*” yang dipublikasi oleh World Bank (2018), terdapat beberapa indikator tingkat layanan yang ditetapkan oleh perusahaan pengelola jasa untuk memungkinkan pemantauan layanan yang disediakan oleh pengguna jasa, yang dalam penelitian ini adalah PT. KCI. Indikator untuk mengukur tingkat kualitas layanan harus dapat didefinisikan, signifikan, dapat diukur, dan dapat dipantau serta diverifikasi. Terdapat 5 indikator dan variabel-variabelnya untuk sistem kereta perkotaan yang biasanya dipakai, yaitu:

1. Keandalan dan Ketepatan Waktu (*Reliability and Punctuality*) meliputi keandalan sistem harian atau bulanan, keberangkatan yang lebih awal dari jadwal, keterlambatan keberangkatan, dan kereta pertama atau terakhir yang berangkat lebih awal.
2. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) meliputi kinerja perusahaan pada survei kepuasan, jumlah tanggapan

konsumen, ketersediaan informasi real-time, dan ketersediaan staff menghadapi pelanggan.

3. Kebersihan dan Pemeliharaan Umum (*Cleanliness and General Upkeep*) meliputi kebersihan kendaraan, penghapusan grafiti dari kendaraan, perbaikan kendaraan yang rusak, kebersihan stasiun, penghapusan grafiti dari stasiun, perbaikan kerusakan umum pada stasiun, dan ketersediaan mesin penjual tiket.
4. Akses dan Keamanan (*Access and Security*) meliputi ketersediaan sistem alarm penumpang, ketersediaan pencahayaan, ketersediaan lift atau eskalator, dan *revenue security*.
5. *Ride Quality and Noise Emission* meliputi indeks kualitas kendaraan, kebisingan dan getaran dalam kendaraan, kebisingan dan getaran dalam stasiun, dan kepadatan penumpang.

### **2.2.2. Standar Pelayanan Minimum**

Menurut Permenhub no. 63 tahun 2019, untuk memenuhi kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, diperlukan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yaitu standar pelayanan minimum (SPM). SPM harus dilengkapi dengan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Pelayanan penumpang kereta api ini harus memenuhi standar SPM dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Saat ini, standar pelayanan yang dipakai KRL mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang

dengan Kereta Api. SPM kereta api paling sedikit mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. SPM kereta api yang berhubungan dengan topik penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum KRL**

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
<b>STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN</b> <b>Stasiun dengan penumpang 10.000 – 50.000/hari</b>				
<b>Keselamatan</b>				
Lampu penerangan	Befungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Dikecualikan pada stasiun yang sudah steril/ruang tertutup/stasiun layang/stasiun bawah tanah.
Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celah (<i>gap</i>) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta;</li> <li>• Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta;</li> <li>• Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celah/<i>gap</i> peron - pintu kereta maksimal: 20 cm</li> <li>• Untuk selisih ketinggian &gt; 20 cm,</li> <li>• Khusus stasiun baru yang dibangun mulai tahun 2019 level harus sejajar antara peron dan lantai kereta.</li> <li>• <i>Safety line</i> tidak licin.</li> </ul>

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
			tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang.</li> <li>- Marka/<i>guiding block</i> untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra.</li> <li>- Tersedia <i>Safety line</i> dari tepi peron atau PSD (<i>platform screen door</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Safety line</i> minimal 35 cm dari tepi peron.</li> </ul>
<b>Keamanan</b>				
Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	Tersedianya CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses naik/turun penumpang di peron.</li> <li>• Proses penumpang masuk/keluar stasiun.</li> <li>• Pergerakan orang di area tidak bertiket;</li> <li>• Pergerakan orang di area bertiket.</li> </ul>	Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.</li> <li>• Minimal 6 (enam) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.</li> </ul>	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT, dll.
Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensitas cahaya</li> <li>• Luas Ruangan</li> </ul>	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik	Penghitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017.
<b>Kehandalan/Keteraturan</b>				
Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> <li>• Akurasi Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah terbaca;</li> <li>• Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket</li> </ul>	Papan informasi, minimal terpasang di <i>hall</i> utama stasiun.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi tentang waktu kedatangan Kereta api berikutnya</li> <li>• Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio)</li> <li>• Akurasi Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia informasi dengan <i>display</i> dan/atau <i>running text</i>, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi.</li> <li>• Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang di stasiun.</li> </ul>	
<b>Kenyamanan</b>				
Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan minimal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel)</li> <li>• Wanita (4 WC, 1 wastafel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm</li> <li>• Disediakan WC duduk dan/atau jongkok</li> <li>• Dimensi toilet untuk penumpang dengan</li> </ul>

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable</li> <li>• Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus</li> <li>• Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau;</li> <li>• Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik</li> </ul>	kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku.
<b>Kemudahan</b>				
Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Khusus Stasiun kereta api bandara maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan
<b>STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI PERJALANAN KA perkotaan: KRL <i>Commuter Line</i></b>				
<b>Keamanan</b>				

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Diletakkan di kereta penumpang, dengan resolusi yang jelas
Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di Kereta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu;</li> <li>• Minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta (6 cars)</li> </ul>	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll.
Kehandalan/Keteraturan				
Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan informasi ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api.	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlambatan dihitung 20 % dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan.</li> <li>• Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlambatan dihitung adalah waktu yang lebih lama dari tolok ukur keterlambatan.</li> <li>• Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan</li> </ul>

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				teknis operasional / kecelakaan) • Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur
<b>Kenyamanan</b>				
Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta</li> <li>• Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m<sup>2</sup> untuk 6 orang</li> </ul>	Menyesuaikan desain spesifikasi teknis sarana
<b>Kemudahan</b>				
Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu</li> <li>• Intensitas suara</li> </ul>	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gangguan operasional sarana perkeretaapian</li> <li>• Gangguan operasional prasarana perkeretaapian</li> </ul>			

*Sumber: Permenhub no. 63 tahun 2019*

### **2.2.3. Pelayanan Transportasi Umum Sensitif Gender**

Marie Thynell (2007) mengemukakan 13 indikator kesetaraan *gender* dan sosial untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengarusutamaan *gender* dan sosial pada transportasi publik, yaitu:

1. Aksesibilitas (*Accessibility*). Aksesibilitas adalah tingkat kemudahan untuk mencapai suatu tujuan lokasi, yang menjadi ukuran adalah jarak, waktu tempuh, kelengkapan dan kualitas dari fasilitas yang tersedia.
2. Mobilitas (*Mobility*). Pengguna jasa transportasi publik mudah melakukan pergerakan atau mudah melakukan alih tempat.
3. Ketersediaan (*Availability*). Kesiapan sarana transportasi publik untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Keterjangkauan (*Affordability*). Biaya tarif angkutan umum tidak melebihi persentase tertentu dari pendapatan rumah tangga.
5. Ketepatan (*Appropriateness*). Kesesuaian dengan kebutuhan sehingga penumpang merasa nyaman saat melakukan perjalanan.
6. Keandalan (*Reliability*). Layanan transportasi publik harus dapat diprediksi sesuai jadwal yang tersedia. Perubahan layanan segera diinformasikan ke pengguna jasa.
7. Keselamatan (*Safety*). Penumpang terhindar dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan, dan/atau lingkungan.
8. Keamanan (*Security*). Setiap penumpang, barang, dan/atau kendaraan terbebas dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas.

9. Kesehatan (*Health*). Kesehatan penumpang dan pengguna jalan lainnya atau orang yang tinggal di sepanjang sisi rel atau jalan terjamin. Transportasi publik juga harus dapat meningkatkan akses masyarakat pada layanan kesehatan.
10. Informasi (*Information*). Tersedianya informasi tentang jalur, tarif, rute, jadwal, dsb di tempat yang mudah diakses.
11. Keterlibatan masyarakat (*Public involvement*). Masyarakat diberi peluang untuk memberi masukan yang kritis dan konstruktif.
12. Menghemat waktu (*Time saving*). Layanan transportasi publik harus dapat menghemat waktu, bukan sebaliknya.
13. Manfaat ekonomi (*Economic benefit*). Layanan transportasi publik harus dapat meningkatkan akses masyarakat ke berbagai bentuk sumber pendapatan produktif, menciptakan peluang ekonomi dan investasi.

Hasil dari penelitian yang dipublikasi the World Bank tentang *gender* dan transportasi yang dilakukan di wilayah Timur Tengah dan Afrika Utara (2011) menunjukkan bahwa terdapat lima saran tindakan tepat untuk meningkatkan akses mobilitas perempuan juga laki-laki dalam transportasi, yaitu:

1. Meningkatkan ketersediaan, keandalan, dan kualitas transportasi (*availability, reliability, dan quality of transport*) dengan memperluas cakupan layanan transportasi yang sesuai untuk wanita; meningkatkan frekuensi, keteraturan, dan kepastian layanan transportasi publik; membangun stasiun, halte, atau terminal dengan tempat duduk, penerangan, dan perlindungan dari cuaca buruk; menyediakan fitur untuk memudahkan perempuan dan anak-anak naik kereta dan bus, duduk dengan nyaman, dan menyimpan belanja dan barang-barang lainnya; serta menyediakan kamar mandi terpisah yang

bersih untuk laki-laki dan perempuan pada stasiun atau terminal.

2. Meningkatkan keterjangkauan (*affordability*).
3. Mempromosikan keselamatan lalu lintas dengan memperbaiki lingkungan pejalan kaki; memantau pemeliharaan rutin transportasi publik; serta menegakkan peraturan lalu lintas, batas penumpang, dan langkah-langkah keselamatan pada angkutan umum.
4. Meningkatkan keamanan pribadi dengan mempekerjakan petugas keamanan pada terminal atau stasiun serta transportasi umum, menyediakan penerangan yang memadai, serta memperkenalkan beberapa alternatif khusus perempuan seperti transportasi khusus perempuan dan transportasi dengan pengemudi perempuan.
5. Memperluas dampak positif sosial-ekonomi.

Lalu, dalam buku “*Gender Equality Initiatives in Transportation Policy*” (2011), terdapat empat inisiatif untuk mempromosikan kesetaraan gender dalam transportasi untuk menghilangkan hambatan mobilisasi dan penggunaan transportasi publik, yaitu:

1. Menghilangkan hambatan fisik (*physical barriers*) dengan menyediakan pintu masuk transportasi yang luas, jenis lantai dan tangga yang tidak menghambat aksesibilitas kelompok marginal, serta ruang penyimpanan terutama untuk kereta dorong yang dibawa oleh para ibu maupun kursi roda.
2. Meningkatkan keamanan pribadi seperti layanan "Permintaan Berhenti" antara stasiun yang memungkinkan wanita untuk turun sedekat mungkin ke tujuan mereka, kamera keamanan (CCTV), peningkatan pencahayaan, penambahan keberadaan petugas keamanan di stasiun maupun pada transportasi publik, serta peningkatan pelayanan di malam hari.

3. Subsidi untuk pengguna pekerja paruh waktu, berpendapatan rendah, anak-anak, dan lansia.
4. Peningkatan aksesibilitas informasi dengan menyediakan informasi yang jelas dan dapat diandalkan serta disajikan dalam berbagai format dan bahasa tentang jadwal, frekuensi, tarif, rute, koneksi, dan keselamatan.

Setelah diperoleh beberapa literatur mengenai pelayanan transportasi umum sensitif gender, tabel sintesis literatur dibuat sebagai perbandingan literatur tiap sumber. Sintesis pustaka pelayanan transportasi umum berkesetaraan gender dapat dilihat pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Sintesis Literatur Pelayanan Transportasi Umum Berkesetaraan Gender**

<b>Sumber</b>	<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>
<b>Thynell (2007)</b>	<i>Accessibility</i>	Kelengkapan fasilitas sistem transportasi
	<i>Mobility</i>	Kemudahan pergi ke tempat tujuan
		Kemudahan melakukan alih tempat
	<i>Availability</i>	Kesiapan transportasi untuk dapat digunakan
		Kesiapan transportasi dioperasikan sesuai jadwal
	<i>Affordability</i>	Biaya yang tidak melebihi persentase tertentu dari pendapatan rumah tangga
	<i>Appropriateness</i>	Transportasi yang sesuai dengan kebutuhan sehingga menimbulkan rasa nyaman
	<i>Reliability</i>	Informasi jadwal layanan transportasi
		Informasi perubahan jadwal
<i>Safety</i>	Penumpang tidak terpapar bahaya	
<i>Security</i>	Penumpang terbebas dari rasa takut	

<b>Sumber</b>	<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>
<b>Thynell (2007)</b>	<i>Health</i>	Jaminan kesehatan penumpang, pengguna jalan lainnya, atau orang yang tinggal di sepanjang sisi rel atau jalan
	<i>Information</i>	Terdapatnya informasi tentang jalur, tarif, rute, jadwal, dan sebagainya di tempat yang mudah diakses
	<i>Public involvement</i>	Peluang masyarakat untuk memberi masukan kepada pemberi jasa
	<i>Time saving</i>	Penghematan waktu
	<i>Economic benefit</i>	Peningkatan akses masyarakat ke sumber pendapatan
<b>World Bank (2011)</b>	<i>Availability, reliability, and quality of transport</i>	Perluasan cakupan layanan transportasi yang sesuai untuk wanita
		Peningkatkan frekuensi, keteraturan, dan kepastian layanan transportasi publik
		Penyediaan stasiun, halte, atau terminal dengan tempat duduk, penerangan, dan perlindungan dari cuaca buruk
		Penyediaan fitur yang memudahkan perempuan dan anak-anak
		Penyediaan kamar mandi bersih yang terpisah antara laki-laki dan perempuan pada stasiun atau terminal
	<i>Increasing affordability</i>	Biaya yang dapat dijangkau semua pengguna
	<i>Promoting traffic safety</i>	Perbaikan lingkungan pejalan kaki
		Pemantauan pemeliharaan ruti transportasi publik
		Penegakkan peraturan lalu lintas, batas penumpang, dan langkah-langkah keselamatan pada angkutan umum
	<i>Improving personal security</i>	Mempekerjakan petugas keamanan pada terminal, stasiun, dan transportasi umum

<b>Sumber</b>	<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>
<b>World Bank (2011)</b>	<i>Improving personal security</i>	Penyediaan penerangan yang memadai Transportasi khusus perempuan atau transportasi dengan pengemudi perempuan
	<i>Expanding positive Social- economic impact</i>	Mengikutsertakan perempuan dalam kegiatan sosial-ekonomi
<b>Hasson&amp; Polevoy (2011)</b>	<i>Physical barriers</i>	Terdapatnya kses transportasi yang luas dan tidak menghambat aksesibilitas
		Penyediaan ruang penyimpanan
	<i>Personal security</i>	Layanan yang memungkinkan perempuan turun sedekat mungkin dengan tujuan mereka
		Penyediaan CCTV
		Penyediaan penerangan yang memadai
		Penambahan keberadaan petugas keamanan di stasiun maupun di transportasi publik
	<i>Affordability of travel</i>	Peningkatan pelayanan di malam hari
<i>Available, clear, and reliable information</i>	Penyediaan subsidi untuk pengguna yang membutuhkan	
		Penyediaan informasi yang jelas dan dapat diandalkan

Sumber: Sintesis Penulis, 2020

### 2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Menurut Rangkuti (2002), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Olive dalam Supranto (2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas layanan jasa. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan dengan perusahaan penyedia jasa, dimana dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan penyedia jasa untuk memahami dengan saksama harapan pengguna serta kebutuhannya, yang selanjutnya akan menciptakan kesetiaan maupun loyalitas pengguna terhadap penyedia jasa. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian (Kotler & Keller, 2008).

Kepuasan konsumen tidak mudah dinilai oleh penyedia jasa karena sifatnya yang abstrak dan tidak berwujud, tetapi karena hubungannya yang erat dengan kualitas pelayanan, maka tetap harus ada upaya dari penyedia jasa untuk mewujudkan tercapainya kepuasan konsumen. Schnaars (1994) mengemukakan 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu harapan yang terbentuk sebelum pengguna jasa menggunakan jasa serta hasil yang dicapai dalam menjalankan tugasnya di dalam kenyataannya atau dapat dikatakan merupakan persepsi dari pengguna jasa dalam mengukur hasil yang dicapai oleh penyedia jasa. Kepuasan konsumen akan tercapai bila produk sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen, sedangkan ketidakpuasan tercapai bila produk di bawah harapan yang diinginkan konsumen.

### **2.3.1. Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen**

Seorang konsumen akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka. Irawan (2009) mengemukakan lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kualitas produk, dimana kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu performance, reliability, conformance, durability, dan consistency. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.
3. Faktor emosional, dimana kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya..
4. Harga, dimana komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.
5. Kemudahan, dimana komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa**

Supranto (2001) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk, baik barang maupun jasa. Beberapa manfaat pengukuran aspek mutu bagi perusahaan, antara lain: mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis; mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan konsumen, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen; serta menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pengguna jasa, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran, dimana setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain – lain.
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)* adalah salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa yang menggunakan produk / jasa perusahaan.

3. *Lost Customer Analysis* yaitu sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pengguna jasa dimana sebagian besar riset kepuasan pengguna jasa dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

#### **2.4. Penelitian Terdahulu**

Dalam menyusun penelitian ini, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan. Tinjauan penelitian terdahulu dilakukan terhadap penelitian dengan topik tentang kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini diteliti kepuasan konsumen yang dibedakan dari perspektif perempuan dan laki-laki, yang nantinya akan dilihat ada atau tidaknya perbedaan kepuasan antara perempuan dan laki-laki dalam merasakan pelayanan yang diberikan oleh PT. KCI dalam KRL serta bagaimana perbedaan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan dari perspektif perempuan dan laki-laki. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.3.

**Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu**

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
<b>Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabotabek (Studi Kasus KA Ekspres Pakuan Bogor- Jakarta)</b>		
Fitriah Isky Farida, 2011		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta</li> <li>• Menganalisis kinerja PT. Kereta Api (Persero) terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta</li> <li>• Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta yang disediakan oleh PT.</li> </ul>	Metode analisis data yang digunakan adalah <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan Uji <i>Chi Square</i> . Variabel yang dipakai adalah <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> yang memiliki masing-masing 5 atribut dan tangible yang memiliki 6 atribut.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sebelas atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan menentukan kepuasan pelanggan. Hasil dari CSI bernilai 0,476 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap kinerja pelayanan. Hasil uji <i>Chi Square</i> menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang signifikan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: Jenis kelamin, alat transportasi awal, dan alat transportasi yang meninggalkan stasiun.

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
Kereta Api (Persero) dan (4) Mengenalisis hubungan antara karakteristik pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta dengan tingkat kepuasan pelanggan.		
<b>Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta</b>		
Arie Satryo Wibowo, 2013		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek</li> <li>• Menganalisis kinerja KRL <i>Commuter Line</i> terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek</li> <li>• Menganalisis hubungan antara kepuasan konsumen dengan mutu/ kualitas pelayanan di Kereta Api</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, Data primer diperoleh dengan melakukan survei terhadap 100 responden Konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jakarta–Bogor dengan bantuan kuisioner yang telah dipersiapkan. Penentuan responden sebagai sampel dilakukan secara <i>accidental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai CSI sebesar 44,78% yang artinya rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas (0,35 – 0,50).</li> <li>• Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat 7 atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya rendah yaitu berturut-turut mulai dari yang kinerja terendah adalah ketepatan jadwal perjalanan, kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang yang</li> </ul>

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
<p>KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan oleh PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek</li> </ul>	<p><i>sampling</i> yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan KRL <i>Commuter</i> yang bersedia menjadi responden. Data sekunder diperoleh dari catatan yang ada di KAI, internet dan studi literatur. Metoda analisis dengan menggunakan analisis deskripsi, analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan analisis <i>Chi Square</i> antara variabel tingkat kepuasan dengan karakteristik responden. Variabel yang digunakan adalah atribut <i>reliability</i> atau</p>	<p>dibutuhkan oleh konsumen, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani konsumen, kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, harga tiket yang ditawarkan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan kebersihan di dalam stasiun.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat 9 atribut yang dinyatakan penting dan kinerja sudah bagus mulai dari kinerja tertinggi berturut-turut adalah kemudahan menjangkau lokasi stasiun, Ketersediaan informasi yang berkaitan dengan jadwal KRL, kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas, kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, ketersediaan asuransi dan jaminan keselamatan, kemampuan</li> </ul>

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
	kendala, <i>responsiviness</i> atau daya tanggap, <i>assurance</i> atau jaminan, <i>empathy</i> atau empati, <i>tangibles</i> atau bukti fisik dengan masing-masing 5 atribut, yang diambil berdasarkan SERVQUAL.	<p>petugas memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah di mengerti, kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani kebutuhan konsumen, kebersihan stasiun dan ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis <i>Chi Square</i> menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan jenis pekerjaan konsumen.</li> </ul>
<b><i>Customer Perception of Service Quality in Public Transport</i></b>		
Dragana Grujičić, Ivan Ivanović, Jadranka Jović, Vladimir Đorić; 2013		
Makalah ini menyajikan proses penelitian dan analisis yang menunjukkan bahwa pelanggan sistem transportasi memiliki persepsi spesifik tentang kualitas layanan, sebagai indikator sistem transportasi.	Metodologi melibatkan penggunaan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang ditingkatkan dengan <i>State Preference Analysis</i> . Variabel yang digunakan	Hasil IPA menunjukkan sembilan dari dua puluh empat elemen kualitas layanan sebagai elemen yang sangat penting bagi pengguna dengan elemen yang kepuasan pengguna sangat rendah. Elemen-elemen ini terletak di Kuadran QIV. Karena ini

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
<p>Menentukan tingkat kualitas layanan yang memuaskan menyiratkan pengetahuan tentang permintaan perjalanan dan perilaku perjalanan. Tujuan dari makalah ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen kualitas layanan sistem angkutan umum yang terutama harus ditindaklanjuti, dalam rangka meningkatkan tingkat kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sistem transportasi (pengguna angkutan umum dan bukan pengguna), dengan investasi minimal. Penulis ingin menemukan elemen kualitas layanan yang peningkatannya, sebagian besar, dapat berkontribusi meningkatkan kualitas sistem transportasi umum dari sudut pandang pengguna.</p>	<p>adalah tempat yang cukup di dalam kendaraan, mendapatkan kursi, tidak adanya kebisingan dalam kendaraan, musik di dalam kendaraan, kebersihan pengguna lain, kesopanan penumpang, keramahan sopir dan petugas, penyediaan informasi, usia kendaraan, kebersihan kendaraan, ventilasi di dalam kendaraan, kesesuaian kendaraan, perlindungan dari paparan ke elemen, harga tiket, kemungkinan untuk mendapat tempat parkir, waktu menunggu di halte, penghindaran dari kemacetan,</p>	<p>adalah hasil dari sampel, untuk mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi ketika menguji sampel baru, analisis interval kepercayaan dilakukan. Tujuan dari interval kepercayaan adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang akan ditemukan dalam Kuadran QIV (dengan probabilitas 95%) terlepas dari sampel. Pengenalan interval kepercayaan mengurangi variabilitas dan membantu pembuat keputusan untuk membuat kesimpulan yang efektif. Elemen yang ditemukan adalah elemen 11 (Ventilasi di dalam kendaraan), 10 (Kebersihan di dalam kendaraan), dan 15 (Harga tiket) tetap berada di Kuadran QIV. Terlihat bahwa, dari perspektif pengguna angkutan umum, proses peningkatan sistem angkutan umum harus</p>

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
<p>Mengidentifikasi ketidakefisienan sistem transportasi umum akan membantu meningkatkan manajemen layanan, memperluas jangkauan dan meningkatkan daya tarik layanan angkutan umum. Kunci untuk menyediakan layanan pelanggan yang efektif adalah penentuan yang akurat dari kebutuhan pelanggan dan respons mereka secara konsisten untuk memastikan kepuasan mereka.</p>	<p>waktu perjalanan, ketepatan waktu, frekuensi kendaraan, keselamatan dan keamanan berkendara, dan kesesuaian kecepatan.</p>	<p>dimulai dengan memperbaiki ketiga elemen ini. Saat penulis menganalisis tumpang tindih hasil analisis IPA dan SP, mereka menemukan dua elemen yaitu kebersihan dalam kendaraan dan ventilasi dalam kendaraan. Dalam kasus IPA, elemen-elemen ini berada di Kuadran QIV setelah pengenalan interval kepercayaan, sedangkan dalam kasus analisis preferensi negara, elemen-elemen ini berada di peringkat yang terbaik.</p>
<p><b>Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota)</b></p>		
<p>Fattah Zulkifli dan Syahputra, 2016</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan pada KRL</li> </ul>	<p>Penulis menilai kualitas pelayanan KRL ini dengan mengadaptasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan</p>	<p>Hasil <i>Principal Component Analysis</i> (PCA) menghasilkan 11 faktor baru pembentuk kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita, diantaranya</p>

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
<p>Commuter Line gerbong khusus wanita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui dan menganalisis faktor baru apa saja yang membentuk kualitas pelayanan pada KRL gerbong khusus wanita</li> <li>• Mengetahui faktor kualitas pelayanan apa yang paling dominan pada KRL Commuter Line gerbong khusus wanita</li> </ul>	<p>pada jasa transportasi kereta api dari beberapa penelitian terdahulu oleh Parasuraman, et. al (1985; 1988); Cavana dan Corbett (2007); serta Thevathasan dan Balachandran (2007) serta melakukan analisis dengan menggunakan <i>Method of Successive Interval</i> (MSI) untuk mentransformasi data ordinal menjadi interval, uji KMO dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> dan <i>Principal Component Analysis</i> (PCA). Variabel yang digunakan adalah Kehandalan (<i>Reliability</i>); Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>); Jaminan</p>	<p><i>Service Delivery and Credibility; Reliability and Comfort; Empathy and Understanding The Customer; Convenience and Tangible; Communication; Access; Assurance and Competence; Responsiveness; Staff Helpfulness and Appearance/presentation; Staff Impact; dan Security</i> (Keamanan). Dimana faktor <i>Service Delivery and Credibility</i> menjadi faktor dominan dengan % of variance tertinggi sebesar 26,511%. Dengan begitu pihak pengelola KRL harus dapat mempertahankan keunggulan dan melakukan berbagai inovasi pelayanan dari segi <i>Service Delivery and Credibility</i> agar penumpang KRL khususnya wanita tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.</p>

Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
	(Assurance); Empati (Empathy); Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ); Kenyamanan ( <i>Comfort</i> ); Informasi ( <i>Information</i> ) dan Kemudahan ( <i>Convenience</i> ).	

Sumber: Sintesis Penulis, 2019

## 2.5. Sintesis Variabel

Berdasarkan studi literatur dan hasil kajian pustaka, peneliti mencari indikator kualitas pelayanan jasa transportasi berdasarkan teori-teori dari para ahli serta SPM yang bersinggungan satu sama lain. Dirumuskan bahwa terdapat beberapa indikator yang dianggap penting dalam menilai tingkat pelayanan jasa transportasi terutama variabel yang sensitif *gender* sebagaimana telah dibahas pada subbab 2.2.3, yaitu: *security*, *reliability*, *safety*, *comfort*, *tangible*, dan *assurance*. Maka, diambil beberapa variabel yang relevan dengan penelitian ini, dimana variabel-variabel tersebut disintesis dari variabel yang dipakai dalam penelitian terdahulu serta tinjauan pustaka. Perumusan variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Aspek pelayanan terbagi antara aspek *tangible* dan *intangibile*. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen, karena bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium, dan diraba. Aspek pelayanan *tangible* juga terukur, sehingga lebih mudah untuk dinilai kualitasnya. Aspek *tangible* menjadi bagian penting dalam mengukur kualitas pelayanan karena aspek tersebut mempengaruhi harapan konsumen. Pada penelitian ini, indikator *security*, *reliability*, *safety*, dan *tangible* termasuk ke dalam aspek bukti fisik yang diukur dengan variabel petugas berseragam; petugas wanita; CCTV stasiun; CCTV kereta; informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan; akses kereta; serta kebersihan toilet.

Sedangkan untuk aspek *intangibile* pelayanannya lebih berpengaruh pada perasaan seorang pengguna jasa terhadap penilaian pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan, dimana tidak ada ukuran yang pasti. *Reliability* atau kehandalan adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan pemberi jasa (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988). Dalam penelitian ini

informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan serta manajemen jadwal kereta dapat dijadikan variabel untuk mengukur kualitas pelayanan karena pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat serta pemberian informasi yang tepat kepada konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen.

Jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan (Kotler & Keller, 2008). Jaminan dapat diukur dari empat indikator yaitu *security*, *safety*, *comfort* dan *assurance* dengan variabel penerangan stasiun, akses kereta, ruang kereta dan keberadaan gerbong khusus wanita. Keempat variabel tersebut dapat mengukur rasa percaya konsumen terhadap penyedia jasa, dimana berkaitan dengan rasa nyaman dan rasa aman untuk menggunakan KRL.

**Tabel 2.4 Sintesis Variabel Penelitian**

<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sumber</b>
<b>Aspek Tangible</b>		
<i>Security</i>	Petugas berseragam	Pulido et. Al, 2018 World Bank, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
	Petugas wanita	World Bank, 2011
	CCTV stasiun	Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
	CCTV kereta	Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<i>Reliability</i>	Informasi tentang jalur, tarif, rute,	Parasuraman et. Al, 1985 Thynell, 2007

<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sumber</b>
	frekuensi, dan jadwal perjalanan	Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<i>Tangible</i>	Kebersihan toilet	World Bank, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<b>Aspek Intangible</b>		
<i>Security</i>	Penerangan stasiun	Zulkifli&Syahputra, 2016 World Bank, 2011 Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<i>Reliability</i>	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Masri, 2002 Thynell, 2007 Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
	Manajemen jadwal kereta	Thynell, 2007 Hasson&Polevoy, 2011 World Bank, 2011
<i>Safety</i>	Akses kereta	Masri, 2002 World Bank, 2011 Hasson&Polevoy, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<i>Comfort</i>	Ruang kereta	World Bank, 2011 Permenhub no. 63 tahun 2019
<i>Assurance</i>	Keberadaan gerbong khusus wanita	Thynell, 2007 Masri, 2002 World Bank, 2011

Sumber: Sintesis Penulis, 2020

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif didefinisikan sebagai pendekatan yang menggunakan logika untuk menarik satu atau lebih kesimpulan berdasarkan seperangkat premis yang diberikan, berangkat dari teori yang kemudian dibuktikan dengan pencarian fakta. Pendekatan deduktif ini sering digambarkan sebagai pengambilan kesimpulan dari sesuatu yang umum ke sesuatu yang lebih khusus. Metode penelitian kombinasi (*mixed-methods*) juga dipakai dalam penelitian ini, dimana peneliti menggabungkan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Sugiyono, 2011). Metode *mixed-methods* dalam penelitian ini dibedakan dalam pendekatan dan pengumpulan data.

Secara pendekatan, penelitian menggunakan deduktif positivisme yang merupakan metode kuantitatif, bersumber pada fakta empiris yang memiliki kebenaran umum berdasarkan panca indera yang dapat dirasakan, dimana ilmu yang dibangun berasal dari hasil pengamatan dengan didukung landasan teori (Muhadjir, 1990). Proses penelitiannya mengikuti prosedur yang telah direncanakan, dimulai dari studi literatur, penentuan hipotesis, pengumpulan data, analisis, dan penarikan kesimpulan berdasarkan terbukti atau tidaknya hipotesis yang telah ditentukan. Tetapi, dari metode pengumpulan data yang digunakan, survei primer yang berupa kuesioner disusun dengan teknik skala Likert. Penilaian dari responden memiliki pandangan yang subjektif, salah satu tujuan dari penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang persepsi responden dengan

perspektif *gender*, sehingga cenderung interpretivisme atau kualitatif. Akan tetapi, penggunaan skala Likert pada penilaian kepuasan pengguna diberikan kriteria, dimana tiap skor memiliki parameternya sendiri, sehingga jawaban dari responden tetap diupayakan agar lebih objektif.

### **3.2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana & Ibrahim, 1989) serta digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu (Syah, 2010). Tujuan digunakannya penelitian deskriptif ini adalah untuk menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian. Jenis penelitian ini memungkinkan untuk menggali lebih dalam kepuasan pengguna KRL terhadap kondisi faktual kualitas pelayanan KRL serta kualitas pelayanan apa saja yang dianggap penting sesuai dengan preferensi tiap *gender*.

### **3.3. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah kriteria atau hal yang diteliti dan memiliki ukuran, baik ukuran yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Variabel penelitian dirumuskan berdasarkan pada hasil dari sintesis pustaka. Keduabelas variabel digunakan untuk mengukur kepuasan dan kepentingan pelayanan KRL, kepentingan diukur dengan skala Likert sedangkan kepuasan diukur dengan parameter variabel yang memiliki 6 parameter tersendiri setiap skor dari variabel-variabelnya. Kepuasan dapat dinilai berdasarkan persepsi masing-masing responden, tetapi dengan dibuatnya parameter, hasil

penilaian dapat bersifat lebih objektif. Dari keseluruhan variabel, terdapat beberapa variabel yang tidak memiliki skala lengkap 1 sampai 6 akibat keterbatasan penentuan parameter. Variabel-variabel kepuasan tersebut adalah informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan, manajemen jadwal kereta, akses kereta, ruang kereta, kebersihan toilet, dan keberadaan gerbong khusus wanita. Daftar variabel beserta definisi operasional dan parameter untuk pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Parameter Variabel Penelitian**

Atribut	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter Skor Pengukuran Kinerja
1	Security	Penerangan stasiun	Terdapatnya penerangan yang baik pada stasiun	1 = Gelap, tidak meningkatkan rasa aman 2 = Remang-remang, belum meningkatkan rasa aman 3 = Cukup terang, belum meningkatkan rasa aman 4 = Remang-remang, sudah meningkatkan rasa aman 5 = Cukup terang, sudah meningkatkan rasa aman 6 = Terang, sudah meningkatkan rasa aman
2		Petugas berseragam	Terdapatnya petugas yang mudah dilihat dan siap membantu penumpang serta menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi penumpang di stasiun maupun di kereta	1 = Tidak ada petugas 2 = Ada petugas, tidak mudah terlihat, tidak responsif 3 = Ada petugas, kurang responsif 4 = 2 petugas stasiun, 1 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif 5 = >2 petugas stasiun, 2 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif 6 = >2 petugas di stasiun, >2 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif

Atribut	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter Skor Pengukuran Kinerja
3		Petugas wanita	Terdapatnya petugas wanita yang dapat meningkatkan rasa aman penumpang perempuan	1 = Tidak ada 2 = Ada, belum meningkatkan rasa aman 3 = Ada, jarang sekali terlihat, belum meningkatkan rasa aman 4 = Ada, terdapat di beberapa stasiun, belum meningkatkan rasa aman 5 = Ada, terdapat di beberapa stasiun, sudah meningkatkan rasa aman 6 = Ada di setiap stasiun maupun di kereta, sudah meningkatkan rasa aman
4		Keberadaan CCTV stasiun	Terdapatnya CCTV pada stasiun yang merekam proses naik turunnya penumpang di peron dan masuk keluar stasiun serta pergerakan orang di area bertiket maupun tidak bertiket sehingga memberikan perasaan aman bagi penumpang KRL	1 = Tidak ada CCTV 2 = Ada, tidak memberi rasa aman 3 = Ada, kurang memberi rasa aman 4 = Ada, memberi rasa cukup aman 5 = Ada, memberi rasa aman 6 = Ada, memberi rasa sangat aman

Atribut	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter Skor Pengukuran Kinerja
5		Keberadaan CCTV kereta	Terdapatnya CCTV minimal dua pada satu rangkaian kereta sehingga memberikan perasaan aman bagi penumpang KRL	1 = Tidak ada CCTV 2 = Ada, tidak memberi rasa aman 3 = Ada, kurang memberi rasa aman 4 = Ada, memberi rasa cukup aman 5 = Ada, memberi rasa aman 6 = Ada, memberi rasa sangat aman
6		Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Ketersediaan informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan pada stasiun yang jelas dan berada pada tempat yang mudah diakses	1 = Tidak ada informasi 2 = Kurang jelas, tidak mudah diakses 3 = Kurang jelas, cukup mudah diakses (atau kebalikannya) 4 = Cukup jelas, cukup mudah diakses 5 = Jelas, mudah diakses 6 = Sangat jelas, mudah diakses
7	<i>Reliability</i>	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Pemberitahuan perubahan jadwal dan gangguan perjalanan yang segera diinformasikan kepada pengguna KRL	2 = Tidak diinformasikan 3 = Diinformasikan lambat 4 = Diinformasikan segera dengan intensitas suara yang jelas, perubahan jadwal tidak tepat 6 = Diinformasikan segera dengan intensitas suara yang jelas, perubahan jadwal tepat

Atribut	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter Skor Pengukuran Kinerja
8		Manajemen jadwal kereta	Ketepatan manajemen frekuensi, keteraturan, dan kepastian layanan kereta pada saat rush hour maupun non-rush hour	<p>1 = Tidak teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour</p> <p>2 = Tidak teratur pada saat rush hour, kurang teratur pada saat non-rush hour</p> <p>3 = Tidak teratur pada saat rush hour, cukup teratur pada saat non-rush hour</p> <p>4 = Cukup teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour</p> <p>6 = Sangat teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour</p>
9	<i>Safety</i>	Akses kereta	Dekatnya jarak jangkauan pijak kaki pertama pada pintu masuk antara peron dan gerbong kereta yang tidak membahayakan bagi setiap penumpang serta tersedianya safety line yang jelas dari tepi peron	<p>1 = Jauh, berbahaya bagi anak di bawah umur serta penumpang berkebutuhan khusus, tidak ada safety line (garis pembatas) dari tepi peron</p> <p>2 = Cukup jauh, cukup berbahaya, safety line kurang jelas</p> <p>3 = Cukup dekat namun celah masih cukup lebar dan masih berbahaya</p> <p>4 = Celah tidak terlalu lebar, tidak</p>

Atribut	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter Skor Pengukuran Kinerja
				<p>terlalu berbahaya</p> <p>6 = Dekat, tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang berkebutuhan khusus</p>
10	<i>Comfort</i>	Ruang kereta	Terdapatnya tempat duduk yang cukup dan ruang untuk penumpang berdiri maksimum 6 orang/m <sup>2</sup> untuk mengakomodasi kapasitas pengguna KRL pada rush hour maupun tidak	<p>1 = Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat rush hour maupun non-rush hour</p> <p>2 = Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat rush hour; kurang leluasa pada saat non-rush hour</p> <p>3 = Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat <i>rush hour</i>; cukup leluasa pada saat <i>non-rush hour</i></p> <p>4 = Cukup leluasa pada saat <i>rush hour</i> maupun <i>non-rush hour</i></p> <p>6 = Sangat leluasa pada saat <i>rush hour</i> maupun <i>non-rush hour</i></p>
11	<i>Tangible</i>	Kebersihan toilet	Tersedianya toilet terpisah yang bersih, terawat, tidak licin dan tidak tergenang air, serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau untuk	<p>1 = Tergenang air, bau, licin</p> <p>4 = Sedikit berbau/sedikit licin/sedikit becek</p> <p>6 = Tidak licin, tidak tergenang air,</p>

<b>Atribut</b>	<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Parameter Skor Pengukuran Kinerja</b>
			laki-laki maupun perempuan pada stasiun	tidak berbau
12	<i>Assurance</i>	Keberadaan gerbong khusus wanita	Terdapatnya gerbong khusus wanita dan berkurangnya tindakan kejahatan terhadap perempuan sejak adanya gerbong khusus wanita tersebut	2 = Tidak berkurang 3 = Berkurang sedikit 4 = Cukup berkurang 6 = Berkurang drastis

*Sumber: Penulis, 2020*

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Secara umum, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei primer dengan kuesioner. Survei primer dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara langsung dan melalui kuesioner dapat diperoleh hasil survei kepuasan kualitas pelayanan KRL dari perspektif pengguna berdasarkan *gender*. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form*, yaitu kuesioner yang disebar secara daring. Metode penyebaran kuesioner ini dilakukan melihat kondisi yang tidak memungkinkan untuk terjun langsung ke lapangan.

Pada penelitian ini, variabel pengukuran kepentingan dan kepentingan pelayanan KRL diukur menggunakan skala Likert. Skala Likert dipakai untuk ukuran kuantitatif pada penelitian karena mudah digunakan dan mudah dipahami oleh responden dalam menjawab kuesioner. Menurut Blerkom, skala yang paling sering digunakan adalah skala Likert 7 poin (Blerkom, 2009), dimana skala tersebut dapat memberikan responden pilihan yang lebih banyak dan meningkatkan diferensiasi poin (Azzara, 2010), serta dengan menggunakan skala Likert 7 poin, pemilihan kategori dalam kuesioner akan menjadi lebih spesifik (Mustafa, 2009). Namun, dalam penelitian ini, skala Likert yang dipakai adalah 6 poin. Skala genap digunakan untuk menghilangkan jawaban “netral” pada kuesioner, sehingga hasil yang didapat lebih variatif.

Skala ini dipakai di kuesioner yang akan diberikan kepada responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan KRL dengan nilai 1 yaitu sangat tidak penting, nilai 2 yaitu tidak penting, nilai 3 yaitu kurang penting, nilai 4 yaitu cukup penting, nilai 5 yaitu penting, dan nilai 6 yaitu sangat penting. Tingkat kepuasan juga diukur dengan menggunakan skala Likert, namun terdapat parameter penilaiannya tersendiri pada setiap variabel.

### 3.5. Teknik Sampling

Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *stratified random sampling*, yang termasuk ke dalam kelompok *probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna KRL *Commuter Line*. Penelitian ini memiliki sampel heterogen yang dibedakan dari strata atau kelasnya yaitu *gender*, maka digunakanlah *stratified random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai unsur yang tidak homogen secara proporsional dari setiap elemen populasi yang dijadikan sampel dan pengambilan sampel dilakukan secara random. Jumlah populasi untuk laki-laki dan perempuan tidak diketahui karena jumlah pengguna angkutan umum relatif fluktuatif setiap harinya dan bersifat tidak pasti, sehingga proporsi 50% untuk perempuan dan 50% untuk laki-laki dijadikan asumsi awal sebagai proporsi perhitungan sampel. Maka untuk mencari jumlah sampel dapat dicari dengan rumus:

$$n = \left( \frac{Z\sqrt{pq}}{B} \right)^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = tingkat kepercayaan

p = proporsi laki-laki

q = proporsi perempuan

B = tingkat error

Asumsi kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93% dengan nilai Z secara statistik adalah 1,812 serta

tingkat error sebesar 7%. Dengan asumsi tersebut, maka perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \left( \frac{1,812 \sqrt{0,5 \times 0,5}}{0,07} \right)^2 = 168 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebesar 168 responden laki-laki dan perempuan pengguna KRL. Namun, pada penelitian ini, operasional pengambilan sampel menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling*. Responden perempuan diupayakan lebih banyak didapat untuk mencapai target penelitian, dimana penilaian dari sisi perempuan ingin lebih banyak diketahui karena permasalahan yang terjadi di KRL lebih banyak mengancam keamanan dan keselamatan perempuan. Dalam teknik *disproportionate stratified random sampling* penelitian, tiap strata yang digunakan tidak memiliki proporsi yang sama dibandingkan dengan ukuran populasinya untuk merepresentasikan kepuasan dan kepentingan dari sisi *gender* yang lebih rentan. Jumlah responden hasil penyebaran kuesioner melebihi target awal perhitungan sampel, yang ditetapkan dengan proporsi jumlah responden perempuan sejumlah 205 orang dan laki-laki sejumlah 99 orang.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Data hasil kuesioner penelitian diolah dengan menggunakan beberapa teknik analisis hingga menghasilkan *output* akhir penelitian. Namun, sebelum data kuesioner diolah, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk menguji kesahan dan keandalan data kuesioner sehingga data dapat lebih dipercaya serta memperoleh hasil pengukuran yang valid dan objektif.

**a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu instrumen penelitian, dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data kuesioner yang valid dinilai tepat dan sah sebagai instrumen penelitian yang dapat menginterpretasi tujuan pengukurannya. Validitas diukur dengan mencari nilai *Pearson Correlation* pada *software SPSS Statistics 24*, dimana jika nilai korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka variabel dianggap valid. Jika nilai korelasi kurang dari batasan yang ditentukan, maka variabel dianggap tidak valid (Priyatno, 2010).

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji untuk mengetahui seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur (Sukadji, 2000). Nilai koefisien yang tinggi menandakan reliabilitas yang tinggi pula. Data yang reliabel merujuk pada konsistensi skor yang dicapai jika tes yang sama diuji ulang pada kesempatan yang berbeda (Anastasia & Urbina, 1997). Pada uji reliabilitas penelitian ini, pengukuran dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai minimal *Cronbach's Alpha* yang harus dilewati agar sebuah kuesioner dapat dikatakan reliabel adalah 0,6. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *reliability analysis* pada *software SPSS Statistics 24*.

Selanjutnya, berdasarkan sasaran yang telah ditentukan dalam penelitian, terdapat teknik analisis untuk mengolah data kuesioner agar dihasilkan *output* untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga analisis kuantitatif yang digunakan untuk mengolah data yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Uji *Chi-Square*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

**a. Customer Satisfaction Index (CSI)**

CSI dipakai untuk menjawab sasaran 1 yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan KRL dari aspek kepuasan penumpang

berdasarkan teori pelayanan jasa transportasi, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan penumpang dan didapat nilai kepuasan penumpang secara keseluruhan. Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin *top management* dapat menentukan target dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan, Dixon dan Massey (1991) mengemukakan langkah-langkah untuk menghitung CSI sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan cara mencari nilai rata-rata setiap variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari penilaian pengguna KRL.
2. Membuat *Weighted Factors* (WF) dengan membagi persentase nilai MIS tiap atribut dengan total MIS seluruh atribut.
3. Membuat *Weighted Score* (WS) dengan mengalikan WF dengan MSS.
4. Menghitung *Weighted Total* (WT) dengan menjumlahkan nilai WS semua variabel.
5. Menentukan CSI dengan membagi WT dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100%.

CSI dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel. Setelah CSI didapat, tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan. Simamora (2004) membuat skala linear numerik sebagai penentuan

interpretasi hasil nilai CSI, dengan mencari rentang skala menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{100\% - 0\%}{6} = 16,67\%$$

Keterangan:

RS = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala tersebut, maka kriteria tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai CSI adalah:

- $0\% < CSI \leq 16,67\%$  = sangat tidak puas
- $16,67\% < CSI \leq 33,34\%$  = tidak puas
- $33,34\% < CSI \leq 50,01\%$  = kurang puas
- $50,01\% < CSI \leq 66,68\%$  = cukup puas
- $66,68\% < CSI \leq 83,35\%$  = puas
- $83,35\% < CSI \leq 100\%$  = sangat puas

#### b. Uji *Chi-Square*

Uji *Chi-Square* merupakan salah satu uji statistik non parametrik. Uji *Chi-Square* termasuk kategori uji non parametrik maka uji *Chi-Square* dapat diterapkan untuk pengujian data nominal dan nominal kategorik. Uji *Chi-Square* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel endogen terhadap variabel karakteristik responden sebagai variabel eksogen.

Dalam penelitian ini Uji *Chi-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara observasi yang diharapkan (*expected value*) terhadap frekuensi data antara variabel-variabel yang terdapat pada karakteristik pengguna KRL *Commuter Line*

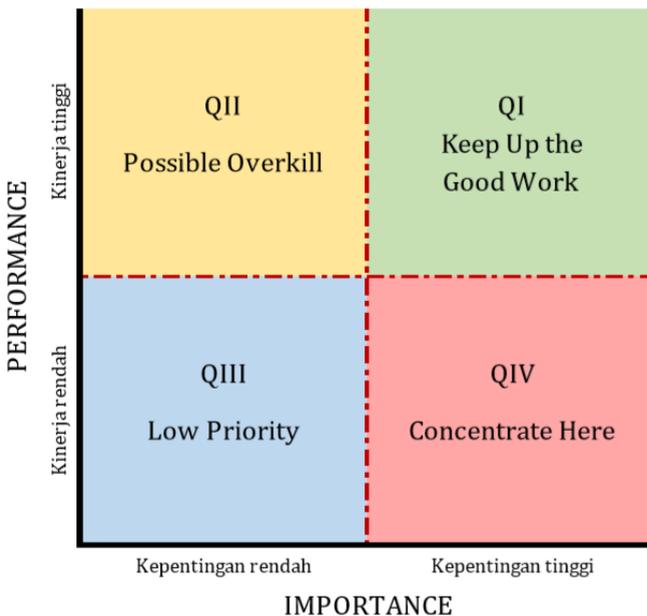
yaitu *gender* dengan tingkat kepuasan pelanggan tiap variabel. Uji *Chi-Square* dilakukan dengan analisis *crosstab* pada *software SPSS Statistics 24*.

c. ***Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis (IPA)* dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing* (Tjiptono & Chandra, 2011). IPA merupakan analisis yang digunakan untuk menghasilkan pengertian mendalam tentang produk atau atribut layanan mana yang harus diberikan perhatian lebih oleh sebuah perusahaan. Analisis ini mencakup pandangan pelanggan tentang atribut utama produk dan layanan sebagai bagian integral dari teknik penelitian ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menunjukkan area dimana perbaikan akan memiliki dampak terbesar pada peningkatan kepuasan dengan seluruh sistem. IPA mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dengan membandingkan dua kriteria yang digunakan pengguna jasa dalam membuat pilihan. Kriteria pertama adalah kepentingan relatif dari atribut (refleksi dari nilai relatif dari berbagai atribut kualitas kepada pengguna jasa) dan yang kedua adalah kepuasan (evaluasi pengguna jasa terhadap penawaran dalam hal atribut tersebut) (Slack, 1994).

Penggunaan IPA memungkinkan untuk mengidentifikasi parameter yang paling penting serta yang memiliki kinerja buruk bagi pelanggan, yaitu parameter yang harus segera ditingkatkan. IPA disajikan sebagai matriks dua dimensi dalam sistem koordinat (kepentingan pada sumbu x, kepuasan terhadap kinerja pada sumbu y atau sebaliknya), yang membentuk empat kuadran. Sel-sel matriks biasanya ditentukan oleh nilai rata-rata dari evaluasi semua atribut, terkait dengan kepentingan serta evaluasi

atribut kualitas atau kepuasan terhadap kinerja, dan kemudian dibuat dua garis sejajar dengan kedua sumbu (sumbu kepentingan x dan sumbu kepuasan y atau sebaliknya), pada titik nilai rata-rata evaluasi kepentingan dan evaluasi kinerja semua atribut secara total. Kuadran disebut dengan nama-nama dalam beberapa literatur: QI yaitu *keep up the good work* atau pertahankan kerja bagus, QII yaitu *possible overkill* atau kemungkinan berlebihan, QIII yaitu *low priority* atau prioritas rendah, dan QIV yaitu *concentrate here* atau fokus di sini. Kuadran-kuadran tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1, sebagai contoh kuadran IPA dengan kepentingan pada sumbu x dan kepuasan atau kinerja pada sumbu y.



**Gambar 3.1 Kuadran IPA**

*Sumber: Penulis, 2020*

Atribut yang terletak di Kuadran QI memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, dan dianggap sebagai parameter yang dapat digunakan untuk mencapai atau mempertahankan daya saing, dan fungsi komponen-komponen ini harus dipertahankan pada tingkat level yang ada. Kuadran QII berisi atribut yang memiliki kinerja tinggi tetapi kurang penting, yang menunjukkan bahwa sumber daya yang ditetapkan untuk atribut ini terlalu besar dan bahwa mereka harus dialokasikan ke beberapa atribut lainnya. Kuadran QIII berisi atribut yang menonjolkan kepentingan rendah dan kinerja rendah, dan karena itu atribut ini tidak memerlukan upaya tambahan. Atribut dalam Kuadran QIV sangat penting tetapi memiliki kinerja yang buruk (kepuasan pengguna jasa rendah), dan karena itu dianggap atribut kelemahan terbesar dan harus diperbaiki. Inilah sebabnya mengapa perlu untuk segera meningkatkan atribut ini. Ketidakmampuan untuk mengidentifikasi atribut dalam Kuadran QIV dapat mengakibatkan kepuasan pelanggan yang rendah. Upaya peningkatan segera harus ditempatkan dalam prioritas tertinggi ketika kelemahan utama teridentifikasi, sementara atribut dalam Kuadran QI dianggap sebagai kekuatan utama yang harus dipertahankan.

Selain mencari prioritas peningkatan pelayanan dengan kuadran, Parasuraman et Al (1988) mengoperasionalisasi *perceived quality* atau persepsi kualitas (Q) dengan rumus:

$$Q = P - E$$

“P” didefinisikan sebagai *performance* atau kinerja dan “E” didefinisikan sebagai *expectation* atau ekspektasi (kepentingan atau harapan) dari pengguna jasa. Hasil dari persepsi kualitas yang merupakan selisih dari kinerja dan kepentingan ini disebut

dengan “*gap*” atau kesenjangan kualitas layanan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika *gap* positif (kinerja > kepentingan) maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan.
- Jika *gap* nol (kinerja = kepentingan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
- Jika *gap* negatif (kinerja < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.
- Semakin besar nilai *gap*-nya, semakin besar juga harapan pengguna jasa dibandingkan dengan performa jasa tersebut.

### **3.7. Hipotesis Penelitian**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan KRL apakah yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI untuk memenuhi kebutuhan setiap *gender*?”, dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. KCI dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap *gender*. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, kinerja pelayanan KRL oleh PT. KCI diduga akan dinilai berbeda oleh perempuan dan laki-laki. Hipotesis awal ini dilatarbelakangi oleh pengguna KRL perempuan yang lebih rentan terhadap masalah keamanan dan kenyamanan menggunakan transportasi publik. Dalam penentuan prioritas pelayanan KRL, hasil dari kompilasi jawaban prioritas pelayanan KRL juga diduga akan berbeda sesuai dengan persepsi pengguna KRL dari perspektif tiap *gender*, sehingga rekomendasi prioritas peningkatan pelayanan KRL dapat memenuhi kebutuhan masing-masing *gender*. Berdasarkan penjelasan latar belakang hipotesis awal, perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H0 = Tidak ada hubungan antara *gender* dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL

H1 = Ada hubungan antara *gender* dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL

### **3.8. Tahapan Penelitian**

Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan penelitian. Kerangka penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2 dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **1. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan tahap awal sebelum dilakukan inti penelitian. Diawali dengan identifikasi masalah yang dilakukan berdasarkan kondisi fakta yang ada pada lokasi studi. KRL sebagai salah satu transportasi publik dengan peminatnya yang cukup banyak masih memiliki masalah dalam pelayanannya seperti kasus penumpang yang pingsan di dalam kereta yang padat, kasus pencopetan, kasus “gangguan sarana”, kasus keterlambatan kereta, dan khususnya kasus pelecehan seksual, yang berkaitan langsung dengan keselamatan dan keamanan perempuan. Maka diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan KRL yang perlu diperbaiki berdasarkan penilaian pengguna KRL dari perspektif *gender* untuk mengakomodasi kebutuhan tiap *gender* di masa mendatang.

#### **2. Penentuan Tujuan dan Sasaran**

Tahap perumusan tujuan sasaran didasarkan pada pelayanan KRL yang masih memiliki banyak masalah. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi prioritas yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan oleh PT. KCI agar pelayanan KRL dapat mewadahi kebutuhan tiap *gender*.

### **3. Penentuan Variabel**

Variabel-variabel penelitian ditentukan setelah peneliti melakukan sintesis kajian pustaka. Kajian pustaka dilakukan dalam upaya menjabarkan informasi terkait *gender* dan penilaian terhadap transportasi publik. Variabel dipilih dengan mempertimbangkan sasaran penelitian yang telah ditentukan.

### **4. Pengumpulan Data**

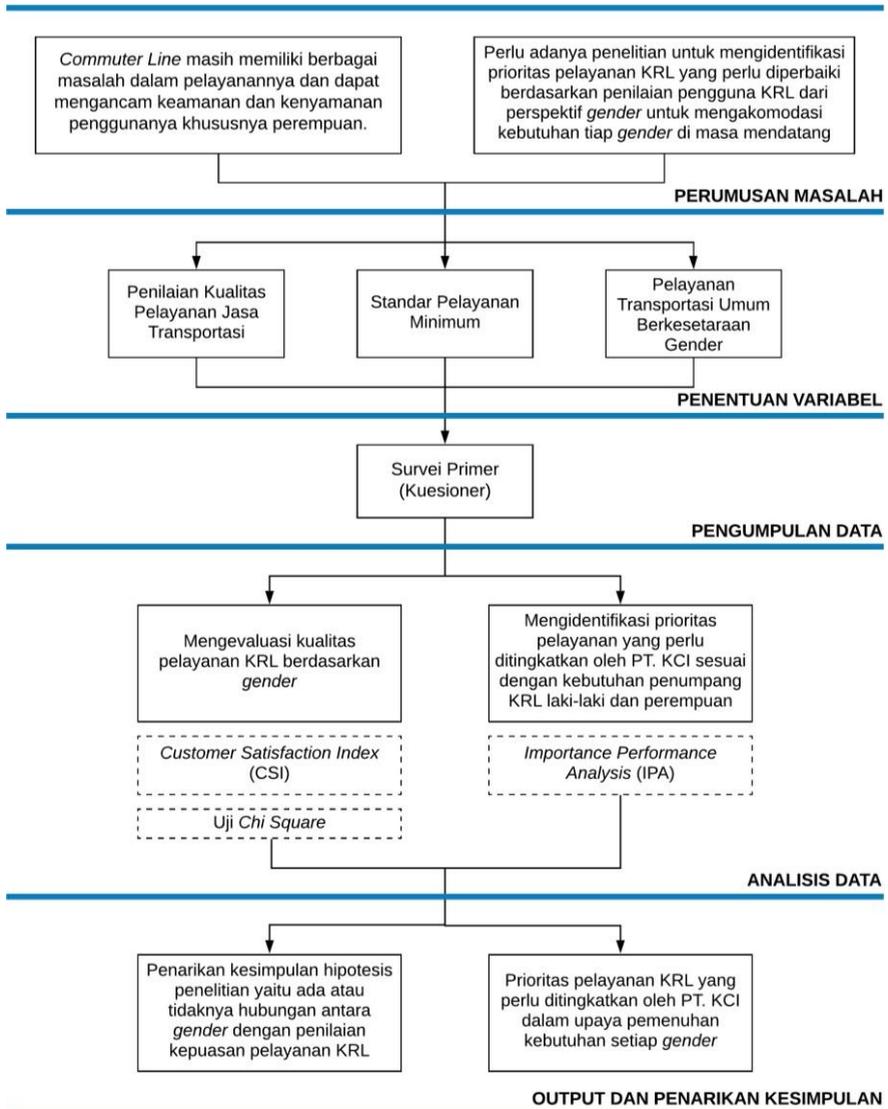
Selanjutnya pengumpulan data dilakukan untuk dijadikan *input* pada tahap selanjutnya yaitu tahap analisis data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan memberi kuesioner kepada responden.

### **5. Analisis Data**

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kesahan dan keandalan data hasil kuesioner terlebih dahulu. Setelah itu, data yang sudah terbukti valid dan reliabel dapat dianalisis dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*, uji *Chi-Square*, dan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui tingkat kepuasan dan signifikansi pelayanannya berdasarkan *gender* dan mengetahui variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI untuk KRL.

### **6. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat terbukti atau tidaknya hipotesis yang sudah ditentukan berdasarkan hasil analisis serta dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil yang diharapkan adalah terdapatnya perbedaan penilaian kualitas pelayanan KRL dari pengguna KRL berdasarkan perspektif *gender* dan dihasilkannya prioritas pelayanan KRL yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI dalam upaya pemenuhan kebutuhan setiap *gender*.



**Gambar 3.2 Kerangka Penelitian**

*Sumber: Penulis, 2020*

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum**

##### **4.1.1. Wilayah Penelitian**

Wilayah penelitian yang diteliti didasari oleh ruang lingkup wilayah yaitu Kota Jakarta. Secara geografis Kota Jakarta terletak pada  $106^{\circ}49'$  Bujur Timur dan  $06^{\circ}10'$  Lintang Selatan serta memiliki luas sebesar  $661,5 \text{ km}^2$ . Kota Jakarta memiliki 5 wilayah administrasi yaitu Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Utara, dan Jakarta Pusat dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi
- Sebelah Selatan: Kabupaten Bogor
- Sebelah Barat : Kabupaten Tangerang
- Sebelah Utara : Laut Jawa

##### **4.1.2. *Commuter Line***

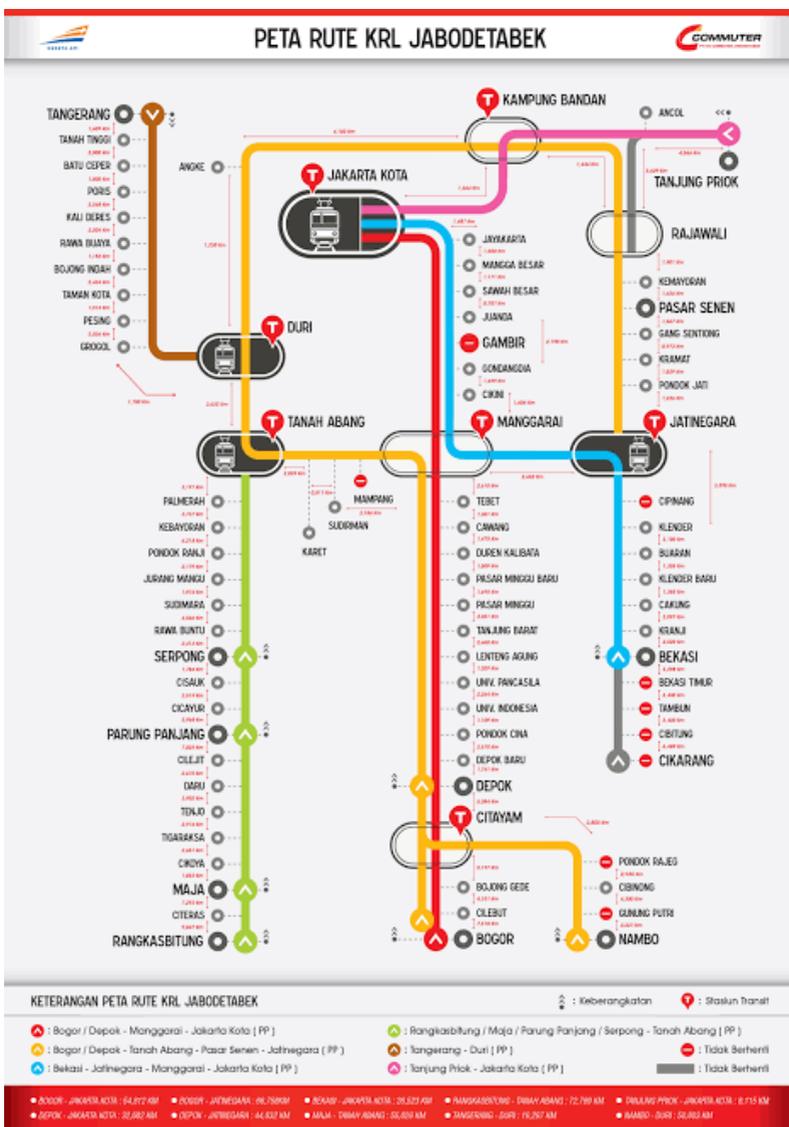
*Commuter Line* atau Kereta Rel Listrik merupakan salah satu moda transportasi publik kereta api penumpang yang menghubungkan antara pusat kota dan pinggiran kota, menarik sejumlah besar orang yang melakukan perjalanan setiap hari, dan bergerak dengan sistem propulsi motor listrik yaitu sistem penggerak pada kereta yang menggunakan motor listrik sebagai penggerak utamanya. Menurut Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan Kementerian Pendudukan dan Kebudayaan, kereta *commuter line* diartikan sebagai kereta yang bolak-balik secara tetap dengan jalur dan jadwal yang tetap. Di Indonesia, KRL dioperasikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia, anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia, yang melayani rute komuter di wilayah DKI Jakarta, Kota Depok, Kota Bogor,

Kabupaten Bogor, Kota Bekasi, Kabupaten Lebak, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.

KRL *Commuter Line* memiliki rangkaian 8 hingga 12 gerbong kereta sehingga mampu mengangkut sekitar 3.000 penumpang tiap rangkaianannya. *Commuter line* termasuk dalam kereta api dengan rel konvensional dengan menggunakan rel yang terdiri dari 2 batang baja berukuran 1067 milimeter dan bantalan penyangga. Rel *commuter line* berada di permukaan tanah, sehingga sejajar dengan permukaan jalan yang digunakan oleh kendaraan bermotor, hanya pada jalur dari Manggarai – Jakarta Kota yang menggunakan rel di atas permukaan tanah (*elevated*). Saat ini terdapat 6 rute utama *commuter line* Jabodetabek dengan peta rute dan stasiun yang dapat dilihat pada Gambar 4.1, yaitu:

1. Jakarta Kota – Bogor/Depok
2. Jakarta Kota – Bekasi – Cikarang
3. Lingkar Jatinegara – Kampung Bandan – Depok/Bogor/Nambo
4. Jakarta – Tangerang Selatan/Bogor/Lebak
5. Jakarta – Tangerang
6. Tanjung Priok Line

Dari jumlah total 76 stasiun aktif yang tersebar di sepanjang rute KRL, 7 stasiun diantaranya adalah stasiun transit yaitu stasiun Manggarai, Tanah Abang, Jakarta Kota, Jatinegara, Duri, Kampung Bandan, dan Rajawali. Pada tahun 2019, Stasiun Tanah Abang menjadi stasiun transit tersibuk yang melayani 15.002.741 pengguna dan rute lintas Bogor/Depok – Jakarta Kota pp menjadi *line* dengan volume penumpang terbanyak yaitu 125.595.282 pengguna (KRL.co.id, 2020).



**Gambar 4.1 Rute KRL Jabodetabek**

Sumber: [krl.co.id](http://krl.co.id)

## 4.2. Uji Validitas

Pada penelitian ini, jumlah total responden yang mengisi kuesioner adalah 304, dimana 205 responden diantaranya merupakan perempuan dan 99 responden sisanya merupakan laki-laki, sehingga nilai  $df$  untuk perempuan adalah 203 dan untuk laki-laki adalah 97. Tingkat signifikansi yang dipakai adalah 0,01 dimana nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi tersebut untuk nilai  $df=203$  adalah 0,179 dan untuk nilai  $df=97$  adalah 0,258. Sedangkan, untuk nilai  $df$  dari seluruh responden adalah 302 dengan nilai  $r$  tabel 0,148. Pada *software* SPSS *Statistics* 24, nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada baris *Pearson Correlation* yang tertera di kolom nilai total setiap variabel. Hasil uji validitas yang telah diolah pada *software* SPSS dapat dilihat pada Lampiran 4 dan Lampiran 5.

Berdasarkan rekapitulasi hasil uji validitas pada Tabel 4.1, seluruh variabel dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Maka, data kuesioner dinilai tepat dan sah sebagai instrumen penelitian yang dapat menginterpretasi tujuan pengukurannya, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

**Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Performance</b>	<b>Importance</b>
Penerangan stasiun	0,567	0,741
Petugas berseragam	0,511	0,728
Petugas wanita	0,500	0,534
Keberadaan CCTV stasiun	0,685	0,736
Keberadaan CCTV kereta	0,524	0,715
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	0,560	0,743
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	0,570	0,757
Manajemen jadwal kereta	0,538	0,768
Akses kereta	0,448	0,722

<b>Variabel</b>	<b>Performance</b>	<b>Importance</b>
Ruang kereta	0,355	0,722
Kebersihan toilet	0,501	0,790
Keberadaan gerbong wanita	0,372	0,567

Sumber: Hasil Analisis, 2020

### 4.3. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari kuesioner perempuan maupun laki-laki lebih besar dari 0,6. Hal ini menyatakan bahwa data kuesioner dinilai andal, dimana jika tes yang sama diuji ulang pada kesempatan yang berbeda, skor yang dicapai akan konsisten dan dapat dipercaya. Hasil uji validitas yang telah diolah pada *software* SPSS dapat dilihat pada Lampiran 6 dan Lampiran 7. Hasil rekapitulasi uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Nilai Cronbach's Alpha</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Kepentingan</b>
	0,743	0,897

Sumber: Hasil Analisis, 2020

### 4.4. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan KRL berdasarkan Gender

Pada sasaran ini, dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data *input* analisis diambil dari hasil penyebaran kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan atau kinerja PT. KCI dari pengguna KRL yang dibedakan berdasarkan *gender*. Hasil dari penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 3. Analisis CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan KRL berdasarkan kepuasan pengguna KRL secara keseluruhan. Nilai yang didapat akan dijadikan acuan perusahaan dalam menentukan sasaran peningkatan kepuasan konsumen di masa mendatang. Langkah

pertama yang dilakukan dalam analisis CSI adalah mencari rata-rata skor kepentingan dan kinerja yang dilakukan dengan membedakannya berdasarkan *gender*. Hasil rata-rata skor yang telah diproses pada *software SPSS Statistics 24* dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.5 untuk laki-laki serta Tabel 4.4 dan Tabel 4.6 untuk perempuan.

**Tabel 4.3 Rata-Rata Skor Kinerja Laki-Laki**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Penerangan stasiun	4,24	1,378	99
Petugas berseragam	4,40	1,195	99
Petugas wanita	2,92	1,536	99
Keberadaan CCTV stasiun	3,20	1,220	99
Keberadaan CCTV kereta	2,56	1,401	99
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	4,15	1,215	99
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	4,07	1,154	99
Manajemen jadwal kereta	3,45	1,109	99
Akses kereta	3,35	1,232	99
Ruang kereta	2,85	0,578	99
Kebersihan toilet	4,29	1,372	99
Keberadaan gerbong wanita	3,63	0,899	99

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Kinerja Perempuan**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Penerangan stasiun	4,16	1,254	205
Petugas berseragam	4,04	1,115	205
Petugas wanita	2,60	1,440	205
Keberadaan CCTV stasiun	2,80	1,237	205
Keberadaan CCTV kereta	2,43	1,284	205
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	4,17	1,082	205

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	4,00	1,144	205
Manajemen jadwal kereta	3,23	0,931	205
Akses kereta	3,25	1,017	205
Ruang kereta	2,86	0,528	205
Kebersihan toilet	4,16	1,254	205
Keberadaan gerbong wanita	4,04	1,115	205

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 4.5 Rata-Rata Skor Kepentingan Laki-Laki**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Penerangan stasiun	5,62	0,601	99
Petugas berseragam	5,64	0,597	99
Petugas wanita	4,72	1,400	99
Keberadaan CCTV stasiun	5,54	0,719	99
Keberadaan CCTV kereta	5,44	0,848	99
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,68	0,636	99
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,78	0,563	99
Manajemen jadwal kereta	5,72	0,516	99
Akses kereta	5,32	0,924	99
Ruang kereta	5,32	0,913	99
Kebersihan toilet	5,49	0,800	99
Keberadaan gerbong wanita	5,20	1,116	99

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 4.6 Rata-Rata Skor Kepentingan Perempuan**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Penerangan stasiun	5,62	0,728	205
Petugas berseragam	5,71	0,649	205
Petugas wanita	4,91	1,177	205

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Keberadaan CCTV stasiun	5,52	0,866	205
Keberadaan CCTV kereta	5,47	0,808	205
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,64	0,697	205
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,71	0,736	205
Manajemen jadwal kereta	5,66	0,754	205
Akses kereta	5,48	0,814	205
Ruang kereta	5,46	0,931	205
Kebersihan toilet	5,62	0,835	205
Keberadaan gerbong wanita	5,48	0,783	205

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

Setelah diperoleh nilai rata-rata skor kepentingan dan kinerja, langkah selanjutnya untuk menghitung nilai CSI dapat dilanjutkan dengan mencari nilai *weighted factors* dan *weighted score*. Hasil perhitungan CSI laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8.

**Tabel 4.7 Hasil Perhitungan CSI Laki-laki**

<b>Variabel</b>	<b>Mean Importance Score</b>	<b>Mean Satisfaction Score</b>	<b>Weighted Factors</b>	<b>Weighted Score</b>
Penerangan stasiun	5,62	4,24	8,58	36,40
Petugas berseragam	5,64	4,40	8,61	37,92
Petugas wanita	4,72	2,92	7,21	21,03
Keberadaan CCTV stasiun	5,54	3,20	8,46	27,07
Keberadaan CCTV kereta	5,44	2,56	8,32	21,25
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,68	4,15	8,67	36,00

<b>Variabel</b>	<i>Mean Importance Score</i>	<i>Mean Satisfaction Score</i>	<i>Weighted Factors</i>	<i>Weighted Score</i>
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,78	4,07	8,83	35,93
Manajemen jadwal kereta	5,72	3,45	8,73	30,17
Akses kereta	5,32	3,35	8,13	27,27
Ruang kereta	5,32	2,85	8,13	23,16
Kebersihan toilet	5,49	4,29	8,39	36,03
Keberadaan gerbong wanita	5,20	3,63	7,95	28,82
<b>Total</b>	65,46	43,12		361,05
<b>CSI</b>				<b>60,18%</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2020

**Tabel 4.8 Hasil Perhitungan CSI Perempuan**

<b>Variabel</b>	<i>Mean Importance Score</i>	<i>Mean Satisfaction Score</i>	<i>Weighted Factors</i>	<i>Weighted Score</i>
Penerangan stasiun	5,62	4,16	8,48	35,26
Petugas berseragam	5,71	4,04	8,62	34,80
Petugas wanita	4,91	2,60	7,41	19,30
Keberadaan CCTV stasiun	5,52	2,80	8,33	23,36
Keberadaan CCTV kereta	5,47	2,43	8,26	20,10
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,64	4,17	8,51	35,51
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,71	4,00	8,61	34,48

Variabel	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weighted Factors	Weighted Score
Manajemen jadwal kereta	5,66	3,23	8,54	27,60
Akses kereta	5,48	3,25	8,27	26,91
Ruang kereta	5,46	2,86	8,23	23,54
Kebersihan toilet	5,62	4,06	8,48	34,43
Keberadaan gerbong wanita	5,48	3,61	8,26	29,87
<b>Total</b>	66,30	41,23		345,14
<b>CSI</b>				<b>57,52%</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai CSI dari perspektif laki-laki adalah sebesar 60,18% dan dari perspektif perempuan sebesar 57,52%. Berdasarkan skala kriteria kepuasan dalam penilaian skor CSI, keduanya berada pada interval 50,01% – 66,68% yang menunjukkan bahwa pengguna KRL laki-laki dan perempuan “cukup puas” dengan keseluruhan pelayanan KRL oleh PT. KCI, namun dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan perempuan lebih rendah dibandingkan dengan laki-laki. Lalu, berdasarkan perhitungan *weighted score*, hasil skor tiap variabel dibandingkan dengan skor keseluruhan variabel, sehingga didapatkan urutan kepuasan pelayanan KRL oleh PT. KCI. Urutan kepuasan pengguna KRL berdasarkan *gender* terhadap pelayanan KRL oleh PT. KCI dapat dilihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Perbandingan Urutan Kepuasan Pelayanan**

Urutan	Kepuasan Pelayanan	
	Laki-laki	Perempuan
1	Petugas berseragam	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
2	Penerangan stasiun	Penerangan stasiun

3	Kebersihan toilet	Petugas berseragam
4	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
5	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Kebersihan toilet
6	Manajemen jadwal kereta	Keberadaan gerbong wanita
7	Keberadaan gerbong wanita	Manajemen jadwal kereta
8	Akses kereta	Akses kereta
9	Keberadaan CCTV stasiun	Ruang kereta
10	Ruang kereta	Keberadaan CCTV stasiun
11	Keberadaan CCTV kereta	Keberadaan CCTV kereta
12	Petugas wanita	Petugas wanita

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Selanjutnya, uji *Chi-Square* dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara penilaian kepuasan berdasarkan *gender* dengan butir variabel pelayanan PT. KCI. Nilai hasil perhitungan *Chi-Square* setiap variabel dapat dilihat pada kolom *Value* dan akan dibandingkan dengan nilai *Chi-Square* tabel. Selanjutnya, untuk melihat signifikansinya, nilai *Asymptotic Significance Chi-Square* dibandingkan dengan nilai *alpha* atau derajat kepercayaan, yaitu 0,05. Hipotesis dibuat untuk menginterpretasi hasil dari nilai yang didapat setiap butir variabel, dimana hipotesis ini juga merupakan hipotesis penelitian yang akan ditarik kesimpulannya, yaitu:

H0 = Tidak ada hubungan antara *gender* dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL

H1 = Ada hubungan antara *gender* dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL

Jika nilai *Chi-Square* hitung lebih besar dari nilai *Chi-Square* tabel, maka  $H_0$  ditolak. Jika nilai *Asymptotic Significance* lebih kecil dari *alpha* standar 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Hasil dari uji *Chi-Square* dapat dilihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10 Hasil Uji *Chi-Square***

Variabel Kepuasan	Value	Nilai <i>Chi-Square</i> Tabel	<i>Asymptotic Significance</i>
Penerangan stasiun	9,764	9,48773	0,045
Petugas berseragam	10,799	9,48773	0,029
Petugas wanita	6,157	11,07050	0,291
Keberadaan CCTV stasiun	18,684	11,07050	0,002
Keberadaan CCTV kereta	3,357	11,07050	0,645
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	12,314	9,48773	0,015
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	2,829	7,81473	0,419
Manajemen jadwal kereta	8,786	9,48773	0,067
Akses kereta	5,127	9,48773	0,274
Ruang kereta	1,358	7,81473	0,715
Kebersihan toilet	3,344	5,99146	0,188
Keberadaan gerbong wanita	0,402	7,81473	0,940

Sumber: Hasil Analisis, 2020

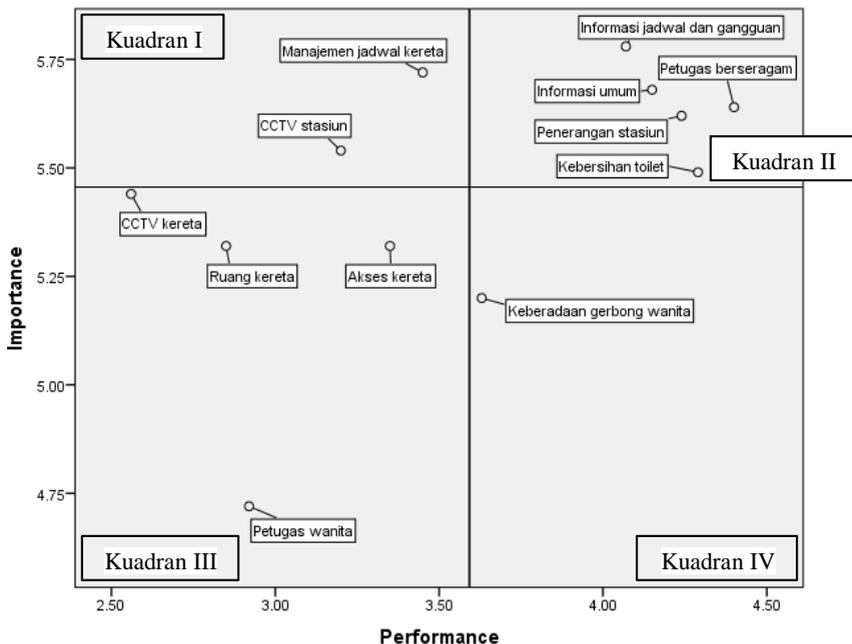
Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang memiliki nilai nilai *Chi-Square* hitung lebih besar dari nilai *Chi-Square* tabel dan memiliki nilai *Asymptotic Significance* lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak yang memiliki interpretasi bahwa terdapat 4 variabel pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan tiap *gender* yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV

stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan, dimana 4 variabel tersebut dikatakan sensitif *gender* atau dinilai berbeda pelayanannya oleh laki-laki dan perempuan. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 hipotesis penelitian diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan dari sudut pandang *gender* mengenai 4 variabel kepuasan. Variabel lainnya yaitu petugas wanita, keberadaan CCTV kereta, manajemen jadwal kereta, akses kereta, ruang kereta, kebersihan toilet, keberadaan gerbong wanita, serta informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan merupakan variabel yang pelayanannya dirasakan sama oleh laki-laki dan perempuan atau dapat dikatakan variabel umum.

#### **4.5. Mengidentifikasi Prioritas Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan oleh PT. KCI sesuai dengan Kebutuhan Penumpang KRL Laki-laki dan Perempuan**

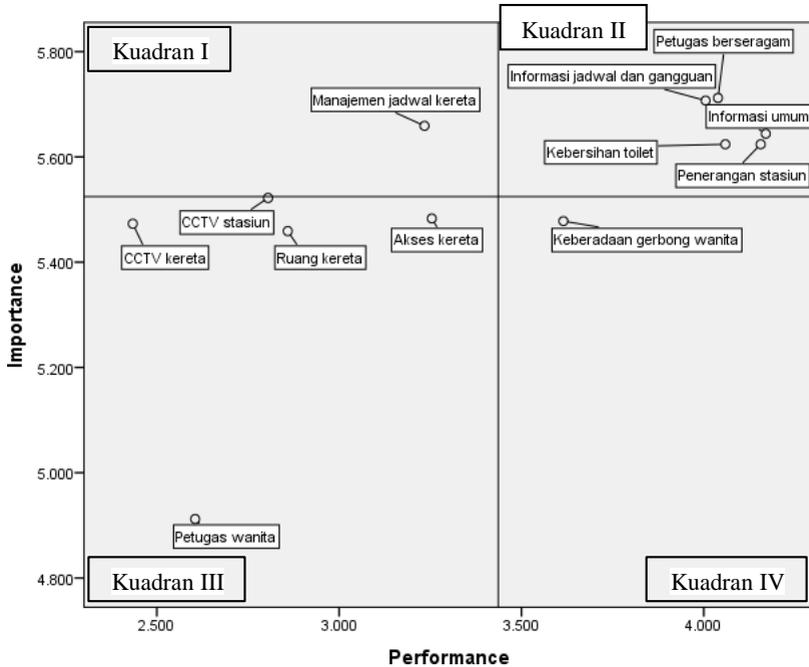
Pada sasaran ini, identifikasi prioritas pelayanan berdasarkan perspektif tiap *gender* dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diolah menggunakan software SPSS *Statistics* 24 dengan mencari rata-rata tiap variabel kepentingan dan kinerja laki-laki dan perempuan yang sudah disajikan pada subbab 4.4, lalu membuat sumbu x dan sumbu y sejajar berdasarkan nilai rata-rata dari hasil yang didapatkan sebelumnya. Prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI dari perspektif *gender* dapat dilihat dari hasil olah data pada software SPSS yang menghasilkan diagram kartesius, dimana variabel kepentingan dan kinerja dipetakan. Hasil olah data IPA dapat dilihat pada Gambar 4.2 untuk laki-laki dan Gambar 4.3 untuk perempuan. Berdasarkan hasil diagram kartesius analisis IPA dari perspektif laki-laki dan perempuan, variabel terbagi dalam empat kuadran. Perbandingan interpretasi variabel yang masuk

ke empat kuadran yang didapat baik laki-laki maupun perempuan dapat dilihat pada Tabel 4.11.



**Gambar 4.2 Diagram Kartesius IPA Laki-Laki**

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*



**Gambar 4.3 Diagram Kartesius IPA Perempuan**

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 4.11 Perbandingan Interpretasi Variabel Analisis IPA**

<b>Kuadran</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>
<b>I</b> <i>(Concentrate Here/Prioritas Utama)</i>	Manajemen jadwal kereta	Manajemen jadwal kereta
	Keberadaan CCTV stasiun	
<b>II</b> <i>(Keep Up the Good Work/ Pertahankan)</i>	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
	Petugas berseragam	Petugas berseragam

<b>Kuadran</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>
	Penerangan stasiun	Penerangan stasiun
	Kebersihan toilet	Kebersihan toilet
III (Low Priority/ Prioritas Rendah)	Keberadaan CCTV kereta	Keberadaan CCTV kereta
	Ruang kereta	Ruang kereta
	Akses kereta	Akses kereta
	Petugas wanita	Petugas wanita
		Keberadaan CCTV stasiun
IV (Possible Overkill/ Berlebihan)	Keberadaan gerbong wanita	Keberadaan gerbong wanita

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Dari hasil diagram kartesius IPA tiap *gender*, tidak ada perbedaan yang cukup signifikan dalam penentuan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI. Karena tidak adanya perbedaan tersebut, maka digunakan analisis *gap* untuk mengetahui urutan nilai kesenjangan variabel. Analisis ini dilakukan dengan mengurangi nilai rata-rata kepentingan dengan nilai rata-rata kinerja setiap variabel. Hasil perhitungan analisis *gap* dapat dilihat pada Tabel 4.12 untuk laki-laki dan Tabel 4.13 untuk perempuan.

**Tabel 4.12 Hasil Analisis Gap Laki-laki**

<b>Variabel</b>	<b>Kepentingan</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>Gap</b>
Penerangan stasiun	5,62	4,24	-1,37
Petugas berseragam	5,64	4,40	-1,23
Petugas wanita	4,72	2,92	-1,80
Keberadaan CCTV stasiun	5,54	3,20	-2,33
Keberadaan CCTV kereta	5,44	2,56	-2,89
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,68	4,15	-1,53

Variabel	Kepentingan	Kepuasan	Gap
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,78	4,07	-1,71
Manajemen jadwal kereta	5,72	3,45	-2,26
Akses kereta	5,32	3,35	-1,97
Ruang kereta	5,32	2,85	-2,47
Kebersihan toilet	5,49	4,29	-1,20
Keberadaan gerbong wanita	5,20	3,63	-1,58

Sumber: Hasil Analisis, 2020

**Tabel 4.13 Hasil Analisis Gap Perempuan**

Variabel	Kepentingan	Kepuasan	Gap
Penerangan stasiun	5,62	4,16	-1,47
Petugas berseragam	5,71	4,04	-1,67
Petugas wanita	4,91	2,60	-2,31
Keberadaan CCTV stasiun	5,52	2,80	-2,72
Keberadaan CCTV kereta	5,47	2,43	-3,04
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	5,64	4,17	-1,47
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	5,71	4,00	-1,70
Manajemen jadwal kereta	5,66	3,23	-2,42
Akses kereta	5,48	3,25	-2,23
Ruang kereta	5,46	2,86	-2,60
Kebersihan toilet	5,62	4,06	-1,57
Keberadaan gerbong wanita	5,48	3,61	-1,86

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa semua nilai *gap* antara kepentingan dan kepuasan bernilai negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PT. KCI dari setiap variabel penelitian belum

memenuhi ekspektasi pengguna KRL perempuan maupun laki-laki. Semakin besar nilai *gap* maka semakin besar juga ekspektasi pengguna yang belum dipenuhi oleh PT. KCI, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang memiliki nilai *gap* semakin besar merupakan variabel yang diprioritaskan peningkatan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil analisis, perbandingan urutan pelayanan berdasarkan nilai *gap* yang perlu ditingkatkan menurut laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada Tabel 4.14.

**Tabel 4.14 Perbandingan Urutan Pelayanan**

Urutan	Variabel Pelayanan	
	Laki-laki	Perempuan
1	Keberadaan CCTV kereta	Keberadaan CCTV kereta
2	Ruang kereta	Keberadaan CCTV stasiun
3	Keberadaan CCTV stasiun	Ruang kereta
4	Manajemen jadwal kereta	Manajemen jadwal kereta
5	Akses kereta	Petugas wanita
6	Petugas wanita	Akses kereta
7	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Keberadaan gerbong wanita
8	Keberadaan gerbong wanita	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
9	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Petugas berseragam
10	Penerangan stasiun	Kebersihan toilet
11	Petugas berseragam	Penerangan stasiun dan informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
12	Kebersihan toilet	

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

Selanjutnya, untuk mengetahui prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI, maka hasil diagram kartesius IPA disandingkan dengan urutan pelayanan berdasarkan nilai *gap*. Prioritas pelayanan yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna KRL dengan memenuhi kebutuhan tiap *gender*. Penggabungan interpretasi variabel pelayanan dari hasil analisis IPA dan analisis *gap* dapat dilihat pada Tabel 4.15 untuk laki-laki dan Tabel 4.16 untuk perempuan.

**Tabel 4.15 Hasil Analisis IPA dan Analisis *Gap* Laki-laki**

Urutan	Hasil Analisis <i>Gap</i>	Hasil Analisis IPA
1	Keberadaan CCTV kereta	<i>Low priority</i>
2	Ruang kereta	<i>Low priority</i>
3	Keberadaan CCTV stasiun	<i>Concentrate Here</i>
4	Manajemen jadwal kereta	<i>Concentrate Here</i>
5	Akses kereta	<i>Low priority</i>
6	Petugas wanita	<i>Low priority</i>
7	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	<i>Keep Up the Good Work</i>
8	Keberadaan gerbong wanita	<i>Possible Overkill</i>
9	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	<i>Keep Up the Good Work</i>
10	Penerangan stasiun	<i>Keep Up the Good Work</i>
11	Petugas berseragam	<i>Keep Up the Good Work</i>
12	Kebersihan toilet	<i>Keep Up the Good Work</i>

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 4.16 Hasil Analisis IPA dan Analisis *Gap* Perempuan**

Urutan	Hasil Analisis <i>Gap</i>	Hasil Analisis IPA
1	Keberadaan CCTV kereta	<i>Low priority</i>
2	Keberadaan CCTV stasiun	<i>Low priority</i>

Urutan	Hasil Analisis Gap	Hasil Analisis IPA
3	Ruang kereta	<i>Low priority</i>
4	Manajemen jadwal kereta	<i>Concentrate Here</i>
5	Petugas wanita	<i>Low priority</i>
6	Akses kereta	<i>Low priority</i>
7	Keberadaan gerbong wanita	<i>Possible Overkill</i>
8	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	<i>Keep Up the Good Work</i>
9	Petugas berseragam	<i>Keep Up the Good Work</i>
10	Kebersihan toilet	<i>Keep Up the Good Work</i>
11	Penerangan stasiun dan informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	<i>Keep Up the Good Work</i>

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan perbandingan hasil analisis IPA dan *gap* untuk laki-laki dan perempuan, maka dapat disimpulkan prioritas utama pelayanan yang harus ditingkatkan oleh PT. KCI adalah manajemen jadwal kereta. Ispurwanto dan Pricillia (2011) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa frekuensi kereta api yang tidak selalu tersedia di stasiun mempengaruhi ketidakpuasan pengguna KRL. Dari *demand* pengguna yang tinggi, dibuktikan dengan terus meningkatnya pengguna KRL setiap tahun, diperlukan optimasi dalam penjadwalan kereta untuk dapat melayani penumpang dengan optimum (Muhyi, 2010). Sedangkan pada kenyataannya, KRL masih menghadapi kendala ketepatan waktu, kelancaran perjalanan, keterpaduan moda, serta penambahan kapasitas angkut. Penumpang berdesakan di jam-jam sibuk atau *rush-hour*, salah satunya akibat jumlah pengguna KRL yang tidak sebanding dengan jumlah gerbong dan armada yang disediakan KRL (Latif, 2017).

Selanjutnya, prioritas kedua yang perlu ditingkatkan pelayanannya oleh PT. KCI adalah CCTV stasiun. Variabel

keberadaan CCTV stasiun ini termasuk ke dalam variabel yang dalam penilaian kepuasannya terdapat perbedaan yang signifikan dari sisi laki-laki dan perempuan. Hasil analisis IPA laki-laki menunjukkan bahwa variabel CCTV stasiun termasuk ke dalam variabel prioritas utama, sedangkan untuk perempuan, CCTV stasiun termasuk ke dalam variabel yang prioritasnya rendah. Penilaian kepuasan pada kuesioner dibuat dengan parameter yang bersifat subjektif, yaitu rasa aman dari pengguna KRL. Hasil penilaian kepuasan dari laki-laki dan perempuan berbeda, yang berarti bahwa dengan adanya CCTV di dalam stasiun tidak menambah rasa aman perempuan. Masuknya variabel CCTV stasiun dari hasil analisis IPA perempuan ke dalam kriteria *low priority* diakibatkan persepsi keamanan yang dirasakan perempuan juga berbeda. Hal ini diakibatkan kasus pelecehan seksual yang masih terjadi walaupun sudah terdapat CCTV yang terpasang di stasiun (Wijaya, 2019), dibuktikan juga dengan hasil penelitian dimana keberadaan CCTV di kereta yang juga dinilai *low priority* oleh perempuan. Berdasarkan penemuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan perempuan tidak dipengaruhi oleh keberadaan CCTV. Peningkatan pelayanan pada variabel CCTV stasiun ini juga dapat dilaksanakan PT. KCI dengan tetap mengampanyekan pencegahan pelecehan seksual di transportasi publik KRL seperti yang sudah pernah dilakukan sebelumnya bersama dengan sejumlah komunitas pengguna KRL (Saubani, 2018).

Terdapat lima variabel yang dinilai sudah baik kinerjanya oleh perempuan dan laki-laki, yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, kebersihan toilet, informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Variabel-variabel ini dianggap sebagai kekuatan utama yang harus dipertahankan oleh PT. KCI. Aspek-aspek pelayanan ini dapat digunakan untuk mencapai atau mempertahankan daya saing, dan fungsi komponen-komponen

ini harus dipertahankan pada tingkat level yang ada. Selanjutnya, terdapat variabel dengan prioritas rendah yaitu keberadaan CCTV kereta, ruang kereta, akses kereta, dan petugas wanita. Aspek-aspek dalam kriteria ini menonjolkan kepentingan rendah dan kinerja rendah, dimana aspek pelayanannya tetap harus ditingkatkan, namun bukan sebagai aspek pelayanan dengan prioritas utama yang tidak mendesak untuk segera dilakukan atau dibuat program.

Variabel terakhir, yaitu keberadaan gerbong khusus wanita, termasuk ke dalam kriteria *possible overkill* atau berlebihan, yang menunjukkan bahwa sumber daya yang ditetapkan untuk variabel ini terlalu besar, sehingga kinerjanya perlu dialokasikan ke aspek-aspek pelayanan lainnya. Berdasarkan parameter kuesioner yang mengukur persepsi pengguna mengenai pengurangan tindakan pelecehan seksual setelah adanya gerbong wanita, kedua *gender* menilai bahwa kinerja PT. KCI dalam mengurangi kasus pelecehan seksual dengan dibuatnya gerbong wanita sudah cukup baik dimana rata-rata penilaian kepuasan gerbong wanita berada di atas rata-rata keseluruhan variabel. Namun, kepentingan dari gerbong wanita itu sendiri dinilai rendah oleh laki-laki maupun perempuan. Hal ini diakibatkan gerbong wanita belum bisa memberikan kenyamanan bagi perempuan dibandingkan gerbong campuran (Fitria, 2017). Beberapa pengguna KRL perempuan juga lebih memilih untuk naik ke gerbong campuran daripada gerbong khusus wanita, karena penumpang di gerbong wanita terlalu “ganas”. Sehingga, dengan adanya gerbong wanita pun tidak memastikan bahwa perempuan lebih nyaman berada di gerbong tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya gerbong wanita tidak memiliki penilaian kepentingan yang tinggi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat kesimpulan dari setiap analisis yang dipakai dalam penelitian. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna KRL laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan KRL berada apa kriteria “cukup puas”, hal ini menunjukkan bahwa PT. KCI harus senantiasa meningkatkan kinerjanya agar kenyamanan dan keamanan pengguna KRL juga meningkat. Hasil pengurutan kepuasan menunjukkan bahwa terdapat lima variabel yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah berdasarkan penilaian laki-laki dan perempuan, yaitu akses kereta, keberadaan CCTV stasiun, ruang kereta, keberadaan CCTV kereta, dan petugas wanita.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang pelayanannya dinilai berbeda oleh laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H1 hipotesis penelitian diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan dari sudut pandang gender mengenai empat variabel kepuasan yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Keempat variabel ini juga dapat dikatakan sebagai variabel yang sensitif *gender*.

Penentuan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI dihasilkan dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua prioritas pelayanan utama, yaitu manajemen jadwal kereta dan CCTV pada stasiun. Lalu, ditemukan juga bahwa keberadaan gerbong khusus wanita masuk ke dalam kriteria berlebihan atau *possible overkill*. Untuk variabel CCTV pada stasiun dan keberadaan gerbong khusus wanita, disimpulkan

bahwa terdapat hubungan antara penilaian kepuasan dan kepentingannya dengan aspek keamanan yang dirasakan oleh perempuan.

## **5.2. Rekomendasi**

Adapun rekomendasi dari peneliti yang dihasilkan berdasarkan hasil analisis adalah:

1. Beberapa rekomendasi untuk PT. KCI yaitu peningkatan frekuensi kedatangan kereta terutama pada *rush-hour* dan tetap mengkampanyekan pencegahan pelecehan seksual di transportasi publik KRL yang mengikutsertakan kelompok masyarakat pengguna KRL.
2. Hasil temuan aspek pelayanan prioritas beserta rekomendasi dapat dijadikan masukan bagi PT. KCI sebagai evaluasi di kemudian hari
3. Diperlukan adanya penelitian lanjutan terkait strategi peningkatan pelayanan KRL berdasarkan evaluasi pengguna KRL maupun pendapat para ahli sehingga masalah-masalah yang masih terdapat pada KRL dapat ditangani dan pengguna KRL dapat lebih merasa nyaman dan aman dalam menggunakan KRL
4. Pada penelitian lanjutan, direkomendasikan menggunakan teknik analisis *Content Analysis* untuk memperdalam temuan penilaian kualitas pelayanan KRL dari perspektif laki-laki dan perempuan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Anastasia, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological Testing*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Azzara, C. V. (2010). *Questionnaire Design for Business Research: Beyond Linear Thinking*. London: Tate Publishing.
- Beauvoir, S. d. (1975). *The Second Sex*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Blerkom, M. L. (2009). *Measurement and Statistics for Teacher*. New York: Routledge. Diambil kembali dari [https://socialsciences.exeter.ac.uk/media/universityofexeter/collegeofsocialsciencesandinternationalstudies/education/research/centres/writing/innovationschools/Measurement\\_And\\_Statistics\\_For\\_Teachers.pdf](https://socialsciences.exeter.ac.uk/media/universityofexeter/collegeofsocialsciencesandinternationalstudies/education/research/centres/writing/innovationschools/Measurement_And_Statistics_For_Teachers.pdf)
- Dixon, W., & Massey, J. (1991). *Pengantar Analisis Statistik*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Dunckel-Graglia, A. (2013, June). Women-Only Transportation: How “Pink” Public Transportation Changes Public Perception of Women’s Mobility. *Journal of Public Transportation*, 16(2), 85-105. doi:10.5038/2375-0901.16.2.5
- Farida, F. I. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabotabek (Studi Kasus KA Ekspres Pakuan Bogor- Jakarta)*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (3rd ed.). Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Grujičić, D., Ivanović, I., Jović, J., & Đorić, V. (2013). Customer

- Perception of Service Quality in Public Transport.
- Hamilton, K. (2002). Gender and Transport in Developed Countries. *UK Background Paper for the Expert Workshop "Gender Perspectives for Earth Summit 2002: Energy, Transport, Information for Decision-Making," Berlin, Germany, January 2001.*
- Hamilton, K., Jenkins, L., Hodgson, F., & Turner, J. (2005). Transport, Promoting Gender Equality in Transport. Diambil kembali dari <http://www.eoc.org.uk/research>
- Hanson, S. (2010). Gender and Mobility: New Approaches for Informing Sustainability. *Gender, Place & Culture, 17*(1), 5-23. doi:10.1080/09663690903498225
- Hardiyansyah, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasson, Y., & Polevoy, M. (2011). *Gender Equality Initiatives in Transportation Policy*. Tel Aviv, Israel: Women's Budget Forum. Diambil kembali dari [https://il.boell.org/sites/default/files/gender\\_and\\_transportation\\_-\\_english\\_1.pdf](https://il.boell.org/sites/default/files/gender_and_transportation_-_english_1.pdf)
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ispurwanto, W., & Pricillia, V. W. (2011, April). Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model SERVQUAL. *HUMANIORA, 2*(1), 544-557.
- Jary, D., & Jary, J. (1991). *Dictionary of Sociology*. Illinois: Dos Jones Irwin.
- Kebeck, K., Mark, L., & Bonn. (2017). Gender and Urban Transport. *iNUA: Implementing the New Urban Agenda*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lambrick, M., & Rainero, L. (2010, Februari). Safe Cities. *Red Mujer y Habitat Latina America & Women in Cities International*. Diambil kembali dari <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1304107021.pdf>
- Loukaitou-Sideris, A., & Fink, C. (2008). *Addressing Women's Fear Of Victimization In Transportation Settings*. UCLA, Department Of Transportation Studies. Sage Publications. doi:10.1177/1078087408322874
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masri, H. (2002). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)*. Thesis, Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Semarang.
- Muhadjir, N. (1990). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Muhyi, Y. (2010). *Pemodelan Penjadwalan Otomatis Sistem Kereta Rel Listrik (KRL) PT. KAI*. Master's Thesis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Manajemen Konsentrasi Manajemen Sistem Informasi, Jakarta.
- Mustafa, H. (2009). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring

- Consumers Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Payne, A. (2000). *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Pulido, D., Darido, G., Munoz-Raskin, R., & Moody, J. (Penyunt.). (2018). *The Urban Rail Development Handbook*. Washington DC: World Bank Group.
- Queirós, M., & Costa, N. M. (2012). Knowledge on Gender Dimensions of Transportation in Portugal. *Dialogue and Universalism*, 3(1).
- Rangkuti, F. (2002). *Marketing Plan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sakina, A. I., & A., D. H. (2017). Menyoroti Budaya Patriarki Di Indonesia. *Social Work Journal*, 7(1), 71. doi:10.24198/share.v7i1.13820
- Schnaars, S. P. (1994). *Managing Imitation Strategies*. New York, USA: The Free Press.
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Slack, N. (1994). The Importance-Performance Matrix as a Determinant of Improvement Priority. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59-75.
- Sudjana, N., & Ibrahim. (1989). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sukadji, S. (2000). *Menyusun dan Mengevaluasi Laporan Penelitian*. Jakarta: UI-Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syah, H. (2010). *Penelitian Deskriptif*. Jakarta: Rajawali.
- The Middle East and North Africa Region, Transport and Energy Unit. (2011, September). Making Transport Work for Women and Men: Challenges and Opportunities In the Middle East and North Africa. *Lessons from Case Studies*, 41. The World Bank.
- Thynell, M. (2007). *Social Indicators for Public Transport*. Report, Environment Advisory Council, Sweden.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Trilestari, E. W. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinking and System Dynamics*. Depok: FISIP UI.
- Wibowo, A. S. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta*. Institut Pertanian Bogor, Manajemen. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zulkifli, F., & Syahputra. (2016). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota). *e-Proceeding of Management*, 3(2).

## **Dokumen Pemerintah**

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

## **Web site/Media Online**

- Alaidrus, F. (2019, September 13). *Pelecehan Seksual di KRL Nyata: Kenapa Kebanyakan Penumpang Diam?* Dipetik September 30, 2019, dari Tirto.id: <https://tirto.id/pelecehan-seksual-di-krl-nyata-kenapa-kebanyakan-penumpang-diam-djic>
- BPS.go.id. (2019). *Jumlah Penumpang Kereta Api, 2006-2019 (Ribu Orang)*. Dipetik September 30, 2019, dari BPS.go.id: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815>
- Damarjati, D. (2017, Mei 18). *Komnas Perempuan: Gerbong Khusus Wanita Perlu Dievaluasi*. Dipetik September 30, 2019, dari Detik.com: <https://news.detik.com/berita/d-3504272/komnas-perempuan-gerbong-khusus-wanita-perlu-dievaluasi>
- Fitria, L. (2017, Mei 18). *Beginilah 'Keganasan' Gerbong Khusus Wanita*. Dipetik Juli 3, 2020, dari megapolitan.okezone.com: <https://megapolitan.okezone.com/read/2017/05/18/338/1694446/beginilah-keganasan-gerbong-khusus-wanita>
- Fitriya, F. (2018, Januari 10). *Hasil Survei: Ternyata Transportasi Umum Ini yang 'Digandrungi' Orang Indonesia*. Dipetik September 30, 2019, dari Cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/hasil-survei-ternyata-transportasi-umum-ini-yang-digandrungi-orang-indonesia>
- Hidayat, R. (2017, November 3). *"Penyelesaian Stasiun Manggarai Jadi Kunci KRL Bekasi & Bogor"*. Dipetik September 30, 2019, dari Tirto.id: <https://tirto.id/penyelesaian-stasiun-manggarai-jadi-kunci-krl-bekasi-bogor-czus>

- KRL.co.id. (2020, Maret 5). *Capaian PT KCI Sepanjang Tahun 2019*. Dipetik Juni 17, 2020, dari KRL.co.id: <http://www.krl.co.id/capaian-pt-kci-sepanjang-tahun-2019/>
- Latif, A. (2017, November 13). *Drama Commuter Line Warga Jabodetabek*. Dipetik Juli 3, 2020, dari kumparan.com: <https://kumparan.com/abdul-latif1510127292540/drama-commuter-line-warga-jabodetabek/full>
- Pahrevi, D. (2019, Juli 18). *Keluhan Penumpang KRL yang Selalu Tertahan Tiap Masuk Stasiun Manggarai*. (J. Carina, Editor) Dipetik September 30, 2019, dari Kompas.com: <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/07/18/15342601/keluhan-penumpang-krl-yang-selalu-tertahan-tiap-masuk-stasiun-manggarai?page=all>
- Purba, D. O. (2018, Januari 4). *PT KCI Tanggapi Banyaknya Copet di KRL*. (K. S. Aziza, Editor) Dipetik September 30, 2019, dari Kompas.com: <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/01/04/23431621/pt-kci-tanggapi-banyaknya-copet-di-krl>
- Ramadhan, A. (2019, April 12). *Kereta Bekasi Penuh dan Lama Berhenti, Sejumlah Penumpang KRL Pingsan*. (D. Maharani, Editor) Dipetik September 30, 2019, dari Kompas.com: <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/04/12/11063451/kereta-bekasi-penuh-dan-lama-berhenti-sejumlah-penumpang-krl-pingsan>
- Ramadhiani, A. (2018, Februari 25). *Ini 10 Kota Termacet di Indonesia*. (H. B. Alexander, Editor) Dipetik September 30, 2019, dari Kompas.com: <https://properti.kompas.com/read/2018/02/25/182046621/ini-10-kota-termacet-di-indonesia?page=all>
- Saubani, A. (Penyunt.). (2018, Februari 9). *KCI Kampanyekan Pencegahan Pelecehan Seksual Penumpang KRL*. Dipetik

- Juli 3, 2020, dari [republika.co.id:  
https://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/18/02/09/p3w1m5409-kci-kampanyekan-pencegahan-pelecehan-seksual-penumpang-krl](https://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/18/02/09/p3w1m5409-kci-kampanyekan-pencegahan-pelecehan-seksual-penumpang-krl)
- Tambun, L. T. (2019, Juni 17). *Berkurangnya Kemacetan di Jakarta Diklaim Akibat Delapan Program Ini*. Dipetik September 30, 2019, dari [BeritaSatu.com:  
https://www.beritasatu.com/megapolitan/559824/berkurangnya-kemacetan-di-jakarta-diklaim-akibat-delapan-program-ini](https://www.beritasatu.com/megapolitan/559824/berkurangnya-kemacetan-di-jakarta-diklaim-akibat-delapan-program-ini)
- TomTom. (2019). *Jakarta Traffic Index*. Dipetik September 30, 2019, dari [TomTom.com: https://www.tomtom.com/en\\_gb/traffic-index/jakarta-traffic#statistics](https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/jakarta-traffic#statistics)
- U-Report. (2018, September 6). *Jajak Pendapat: Menciptakan Kota yang Lebih Aman untuk Anak Perempuan - Pendapat Anak Perempuan*. Dipetik Oktober 17, 2019, dari [indonesia.ureport.in:  
http://indonesia.ureport.in/v2/opinion/2965/](http://indonesia.ureport.in/v2/opinion/2965/)
- Wijaya, L. D. (2019, Maret 13). *Pelecehan Seksual di Kereta, KCI: Sulit Terdeteksi CCTV*. (A. Anwar, Editor) Dipetik Juli 3, 2020, dari [metro.tempo.co:  
https://metro.tempo.co/read/1184701/pelecehan-seksual-di-kereta-kci-sulit-terdeteksi-cctv/full&view=ok](https://metro.tempo.co/read/1184701/pelecehan-seksual-di-kereta-kci-sulit-terdeteksi-cctv/full&view=ok)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Desain Survei

No	Sasaran	Indikator	Variabel	Kebutuhan Data	Metode Pengumpulan Data	Teknik Analisa	Output Analisis
1.	Mengevaluasi kualitas pelayanan KRL berdasarkan gender	<i>Security</i>	Penerangan stasiun	Hasil kuesioner responden	Kuesioner	<i>Customer Satisfaction Index (CSI) dan uji Chi-Square</i>	Tingkat Kepuasan Pengguna KRL
			Petugas berseragam				
			Petugas wanita				
			Keberadaan CCTV stasiun				
			Keberadaan CCTV kereta				
		<i>Reliability</i>	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan				
			Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan				
			Manajemen jadwal kereta				
		<i>Safety</i>	Akses kereta				
		<i>Comfort</i>	Ruang kereta				
<i>Tangible</i>	Kebersihan toilet						
<i>Assurance</i>	Keberadaan gerbong khusus wanita						

No	Sasaran	Indikator	Variabel	Kebutuhan Data	Metode Pengumpulan Data	Teknik Analisa	Output Analisis
2.	Mengevaluasi kualitas pelayanan KRL berdasarkan gender	<i>Security</i>	Penerangan stasiun	Hasil kuesioner responden	Kuesioner	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Prioritas pelayanan KRL yang perlu ditngkatkan oleh PT. KCI
			Petugas berseragam				
			Petugas wanita				
			Keberadaan CCTV stasiun				
			Keberadaan CCTV kereta				
		<i>Reliability</i>	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan				
			Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan				
			Manajemen jadwal kereta				
		<i>Safety</i>	Akses kereta				
		<i>Comfort</i>	Ruang kereta				
<i>Tangible</i>	Kebersihan <i>toilet</i>						
<i>Assurance</i>	Keberadaan gerbong khusus wanita						

Sumber: Penulis, 2020

## Lampiran 2. Kuesioner *Google Form*

Tautan kuesioner dapat dibuka pada: [bit.ly/srvKRL](https://bit.ly/srvKRL)

### Kuesioner Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL)

Perkenalkan nama saya Thresya Chrisdiana Laia, mahasiswi Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Insitut Teknologi Sepuluh Nopember angkatan 2016. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul penelitian "Evaluasi Kualitas Pelayanan Commuter Line berdasarkan Kepuasan Pengguna menurut Perspektif Gender". Kuesioner ini dibuat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan KRL dan mengidentifikasi prioritas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mengakomodasi kebutuhan tiap gender.

Untuk itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria seperti berikut:

1. Rutin menggunakan KRL atau menggunakan KRL dalam kurun waktu 1 tahun terakhir
2. Pernah menggunakan KRL saat rush hour
3. Pernah naik/turun kereta di salah satu stasiun transit (stasiun Manggarai, Tanah Abang, Duri, Jakarta Kota, Jatinegara, Kampung Bandan)

Jika Anda memenuhi kriteria tersebut, saya mohon kesediaan Anda sebagai pengguna KRL untuk mengisi kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit dan tidak ada jawaban yang benar maupun salah. Data yang diperoleh tidak akan disebarluaskan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk mengisi kuesioner ini. Apabila terdapat kritik maupun saran, sifakan hubungi saya melalui kontak di bawah ini.

E-mail: [thresyachrisdiana@gmail.com](mailto:thresyachrisdiana@gmail.com)

**\* Required**

Email address \*

Your email

Nama \*

Your answer

Jenis Kelamin \*

Perempuan

Laki-laki

Usia \*

Your answer

Jenis Pekerjaan \*

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Swasta

Ibu Rumah Tangga

PNS/BUMN

Other: \_\_\_\_\_

Stasiun transit mana saja yang pernah Anda singgahi? \*

Stasiun Manggarai

Stasiun Tanah Abang

Stasiun Duri

Stasiun Jakarta Kota

Stasiun Jatinegara

Stasiun Kampung Bandan

Belum pernah

Next

# Kuesioner Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL)

\* Required

## Pengukuran Kinerja Pelayanan Commuter Line (KRL)

Di bawah ini terdapat dua belas (12) pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan menurut persepsi Anda sebagai pengguna Kereta Rel Listrik Commuter Line. Pertanyaan-pertanyaan di bawah dikhususkan untuk stasiun-stasiun transit. Dimohon Anda memberi penilaian dengan membaca dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan dibawah ini dengan saksama dan sejujur-jujurnya.

Bagaimana kondisi penerangan pada stasiun-stasiun Commuter Line? \*

- Gelap, tidak meningkatkan rasa aman
- Remang-remang, belum meningkatkan rasa aman
- Cukup terang, belum meningkatkan rasa aman
- Remang-remang, sudah meningkatkan rasa aman
- Cukup terang, sudah meningkatkan rasa aman
- Terang, sudah meningkatkan rasa aman

Bagaimana keberadaan petugas berseragam di stasiun maupun di kereta? \*

Apakah mudah dilihat dan siap membantu penumpang serta menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi penumpang?

- Tidak ada petugas
- Ada petugas, tidak mudah terlihat, tidak responsif
- Ada petugas, kurang responsif
- 2 petugas stasiun, 1 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif
- >2 petugas stasiun, 2 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif
- >2 petugas stasiun, >2 petugas dalam 1 rangkaian kereta, responsif

Bagaimana keberadaan petugas wanita di stasiun maupun di kereta? \*

Apakah terdapat petugas wanita dan dapat meningkatkan rasa aman penumpang wanita?

- Tidak ada
- Ada, belum meningkatkan rasa aman
- Ada, jarang sekali terlihat, belum meningkatkan rasa aman
- Ada, terdapat di beberapa stasiun, belum meningkatkan rasa aman
- Ada, terdapat di beberapa stasiun, sudah meningkatkan rasa aman
- Ada di setiap stasiun maupun di kereta, meningkatkan rasa aman

Bagaimana kondisi keberadaan CCTV pada stasiun? \*

Apakah dengan adanya CCTV pada stasiun sudah memberikan rasa aman bagi penumpang?

- Tidak ada CCTV
- Ada, tidak memberi rasa aman
- Ada, kurang memberi rasa aman
- Ada, memberi rasa cukup aman
- Ada, memberi rasa aman
- Ada, memberi rasa sangat aman

Bagaimana kondisi keberadaan CCTV di dalam kereta? \*

Apakah dengan adanya CCTV di dalam kereta sudah memberikan rasa aman bagi penumpang?

- Tidak ada CCTV
- Ada, tidak memberi rasa aman
- Ada, kurang memberi rasa aman
- Ada, memberi rasa cukup aman
- Ada, memberi rasa aman
- Ada, memberi rasa sangat aman

Bagaimana kondisi ketersediaan informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan pada stasiun? \*

Apakah sudah jelas dan berada pada tempat yang mudah diakses?

- Tidak ada informasi
- Kurang jelas, tidak mudah diakses
- Kurang jelas, cukup mudah diakses (atau kebalikannya)
- Cukup jelas, cukup mudah diakses
- Jelas, mudah diakses
- Sangat jelas, mudah diakses

Bagaimana sistem pemberitahuan perubahan jadwal dan gangguan perjalanan kereta? \*

- Tidak diinformasikan
- Diinformasikan lambat
- Diinformasikan segera dengan intensitas suara yang jelas, perubahan jadwal tidak tepat
- Diinformasikan segera dengan intensitas suara yang jelas, perubahan jadwal tepat

Bagaimana sistem manajemen frekuensi kereta? \*

Apakah manajemen frekuensi, keteraturan, dan kepastian layanan kereta pada saat jam sibuk (rush hour) maupun tidak (non-rush hour) sudah tepat?

- Tidak teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour
- Tidak teratur pada saat rush hour, kurang teratur pada saat non-rush hour
- Tidak teratur pada saat rush hour, cukup teratur pada saat non-rush hour
- Cukup teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour
- Sangat teratur pada saat rush hour maupun non-rush hour

Bagaimana kondisi jarak jangkauan pijakan kaki pertama pada pintu masuk antara peron dan gerbang kereta? \*

- Jauh, berbahaya bagi anak di bawah umur serta penumpang berkebutuhan khusus, tidak ada garis pembatas (safety line) dari tepi peron
- Cukup jauh, cukup berbahaya, garis pembatas kurang jelas
- Cukup dekat namun celah masih cukup lebar dan masih berbahaya
- Celah tidak terlalu lebar, tidak terlalu berbahaya
- Dekat, tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang berkebutuhan khusus

Bagaimana kondisi ruang pada kereta? \*

Apakah terdapat tempat duduk yang cukup dan ruang yang cukup untuk penumpang berdiri?

- Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat rush hour maupun non-rush hour
- Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat rush hour, kurang leluasa pada saat non-rush hour
- Sempit, susah bergerak, berdempetan pada saat rush hour, cukup leluasa pada saat non-rush hour
- Cukup leluasa pada saat rush hour maupun non-rush hour
- Sangat leluasa pada saat rush hour maupun non-rush hour

Bagaimana kondisi toilet pada stasiun? \*

- Tergenang air, bau, licin
- Sedikit berbau/sedikit licin/sedikit becek
- Tidak licin, tidak tergenang air, tidak berbau

Bagaimana pengaruh keberadaan gerbong khusus wanita? \*

Apakah mengurangi tindakan kejahatan terhadap perempuan sejak adanya gerbong khusus wanita tersebut?

- Tidak berkurang
- Berkurang sedikit
- Cukup berkurang
- Berkurang drastis

Back

Next

# Kuesioner Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL)

\* Required

## Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelayanan Commuter Line (KRL)

Di bawah ini terdapat dua belas (12) pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut persepsi Anda sebagai pengguna Kereta Rel Listrik Commuter Line. Anda diharapkan memberi nilai sesuai dengan harapan Anda sebagai konsumen terhadap pelayanan Commuter Line sesuai dengan tingkat kepentingannya. Dimohon Anda memberi penilaian dengan membaca dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan dibawah ini dengan saksama dan sejujur-jujurnya.

Keterangan:

- 1 = sangat tidak penting
- 2 = tidak penting
- 3 = kurang penting
- 4 = cukup penting
- 5 = penting
- 6 = sangat penting

Terdapatnya penerangan yang baik pada stasiun \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting ○○○○○○ Sangat penting

Terdapatnya petugas wanita di stasiun maupun di kereta sebagai bentuk peningkatan rasa aman penumpang perempuan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting ○○○○○○ Sangat penting

Terdapatnya petugas berseragam yang mudah dilihat dan siap membantu penumpang serta menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi penumpang di stasiun maupun di kereta \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting ○○○○○○ Sangat penting

Terdapatnya CCTV pada stasiun yang merekam proses naik turunnya penumpang di peron dan masuk keluar stasiun serta pergerakan orang di area bertiket maupun tidak bertiket sehingga memberikan perasaan aman bagi penumpang KRL \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting ○○○○○○ Sangat penting

Terdapatnya CCTV minimal dua pada satu rangkaian kereta sehingga memberikan perasaan aman bagi penumpang KRL \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Ketersediaan informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan pada stasiun yang jelas dan berada pada tempat yang mudah diakses \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

Pemberitahuan perubahan jadwal dan gangguan perjalanan yang segera diinformasikan kepada pengguna KRL \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Dekatnya jarak jangkauan pijak kaki pertama pada pintu masuk antara peron dan gerbong kereta yang tidak membahayakan bagi setiap penumpang serta tersedianya safety line yang jelas dari tepi peron \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Dekatnya jarak jangkauan pijak kaki pertama pada pintu masuk antara peron dan gerbong kereta yang tidak membahayakan bagi setiap penumpang serta tersedianya safety line yang jelas dari tepi peron \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Tersedianya toilet terpisah yang bersih, terawat, tidak licin dan tidak tergenang air, serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau untuk laki-laki maupun perempuan pada stasiun \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Tersedianya toilet terpisah yang bersih, terawat, tidak licin dan tidak tergenang air, serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau untuk laki-laki maupun perempuan pada stasiun \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Terdapatnya gerbong khusus wanita sebagai bentuk peningkatan rasa aman penumpang perempuan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak penting       Sangat penting

 This is a required question

Back

Submit

### Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Tautan hasil keseluruhan kuesioner dapat dibuka pada: <https://bit.ly/HasilKuesionerKRL>

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	3	1	2	2	5	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6
P	5	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6
L	3	5	3	3	1	6	4	2	2	3	4	2	5	6	2	6	6	6	6	6	4	1	4	1
P	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	6	3	5	5	5	6	4	6	6	6	4	4	4	3
P	5	3	1	1	3	4	3	4	3	2	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	4	2	1	3	3	5	4	3	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
L	6	5	1	5	5	5	6	4	1	4	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6
P	2	5	1	2	2	6	3	3	4	3	4	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	6	5	5	6	6	3	3	3	6	4	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6
P	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
P	5	2	3	1	1	4	3	3	1	2	4	2	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	5	4	5	4	4	5	6	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
L	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	5	5	4	5	4	6	6	6	5	5	6	4
P	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	4	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	4
P	5	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
P	5	4	2	2	2	5	3	2	2	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	4	5	4	3	5	6	4	6	3	6	4	6	5	4	6	5	5	5	6	4	4	6	6
P	6	3	6	3	4	4	4	3	4	3	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	3	4	4	5	6	4	3	3	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P	3	2	1	4	1	4	4	3	3	3	4	4	6	5	4	6	5	6	6	6	5	5	5	6
P	5	5	1	4	4	6	6	4	4	3	6	4	6	6	4	5	5	6	6	5	6	6	6	3
L	4	5	5	4	1	5	3	4	3	3	6	4	6	5	4	5	5	5	6	5	5	5	4	4
L	6	5	1	3	3	5	3	4	3	3	6	4	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	6	6	1	5	1	5	6	4	6	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	6	1	1	1	4	3	1	1	3	4	3	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	5	6
P	3	4	3	1	1	4	4	3	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
P	5	4	3	4	4	4	4	3	6	3	6	4	5	6	4	5	5	5	4	6	6	6	6	5
P	3	5	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	4	1	2	3	5	3	3	1	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
L	3	6	3	3	1	5	4	1	3	2	1	3	4	5	6	5	6	4	6	5	2	4	6	3
L	3	4	4	2	1	6	4	4	2	3	1	4	5	6	4	4	2	6	6	6	6	6	6	4
P	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	6	3	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	4	5
P	5	3	5	3	1	3	6	4	3	3	4	3	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	6	1	2	2	6	4	4	4	3	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
L	5	5	3	5	5	6	4	4	3	3	4	4	6	6	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
P	2	4	6	4	1	4	6	3	3	4	4	4	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6
P	5	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	5	5	4	3	1	5	4	3	3	2	4	4	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	5	5
P	6	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
L	5	5	5	1	1	4	3	3	3	3	1	4	5	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6	5
P	5	4	3	4	1	5	3	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
P	5	6	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	5	6	4	6	6	5	6	6	6	5	6	5
P	5	4	1	4	1	4	4	4	1	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	5	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4
L	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	5	4
P	5	6	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	6	6	5	4	6	6	5
P	3	5	4	2	1	5	3	3	4	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	1	3	1	3	3	1	1	1	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	5	1	3	1	5	4	4	3	2	4	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5
L	6	4	4	3	2	3	3	3	3	3	6	4	6	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	6
P	5	3	1	1	1	4	4	4	3	3	1	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	4	5	1	4	6	6	4	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	6	5	3	2	1	4	3	3	3	3	4	4	6	6	4	6	5	6	6	6	5	5	6	6
P	3	4	2	2	4	4	4	6	6	3	4	4	6	6	5	6	6	6	5	4	6	6	6	6
P	4	2	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	4	6	1	3	4	4	4	6	3	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5
P	6	6	1	4	3	4	6	3	4	4	6	6	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
P	2	2	1	1	1	2	3	3	4	2	4	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	3	4	5	5	1	5	6	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	3	1	2	4	6	2	3	3	4	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
P	3	2	1	3	2	4	6	3	3	3	1	2	6	6	5	4	3	6	6	6	5	5	5	3
P	6	4	3	3	1	5	4	3	3	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
L	5	6	6	6	1	6	6	6	6	4	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	6	3	4	4	5	6	4	3	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	6	4	4	6	4
L	2	5	5	4	1	4	4	4	3	3	6	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	6	5	6	3	3	6	4	3	1	1	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	1	1	1	2	4	4	3	3	4	4	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6
P	5	5	5	4	1	5	4	3	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	4	3	3	3	1	4	3	2	6	2	1	3	5	5	3	4	4	6	6	5	4	6	4	5
P	6	5	5	3	3	2	6	4	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	5	4	3	1	2	3	2	1	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	3	3	1	2	1	2	4	2	3	3	4	3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6
L	5	6	5	5	1	4	3	4	2	1	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	4	3	1	1	5	2	3	1	3	1	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	3	6	6
P	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
P	3	6	3	3	2	4	4	4	3	3	6	3	5	6	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5
P	5	4	1	1	1	4	4	3	3	3	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	6	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6
L	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	4	3	1	1	5	4	4	3	3	6	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4
P	5	4	3	3	1	4	6	4	4	3	1	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5
L	4	5	1	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	6	5	6	4	5	5	4
P	5	4	3	1	1	4	4	3	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	6	6	3	4	4	5	6	6	4	6	6	6
P	5	4	1	3	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5
P	3	6	1	1	2	4	3	4	6	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	4	5	5	5	5	4	3	2	3	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	3	5	4	5	6	4	6	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	1	4	1	3	6	4	4	3	4	4	5	6	3	5	5	6	6	6	5	5	4	5
P	5	5	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	3	4	3	2	1	5	4	3	4	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	3	5	4	6
P	6	5	5	4	4	4	6	4	4	4	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6
P	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6
L	5	4	3	3	4	5	6	4	4	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	6	6
P	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	6	4	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5
P	5	4	3	2	1	6	4	4	3	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	5
P	3	5	1	2	1	4	3	3	3	2	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	3	1	1	4	4	3	3	3	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
P	5	5	5	4	4	4	6	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	4	3	4	2	6	4	2	2	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	4	5	5	3	1	6	6	6	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
P	3	2	1	1	2	6	4	3	3	3	1	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
P	5	4	6	4	1	6	6	3	4	3	6	4	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
P	6	3	1	1	1	3	3	1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P	5	5	4	4	1	6	6	4	4	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	6	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6
P	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P	5	6	5	4	4	6	6	4	4	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	2	1	4	1	4	4	3	3	3	6	4	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
P	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
P	6	6	5	4	4	6	4	4	3	3	4	4	6	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5
L	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	6	5	5	6	6	5	4	5	6
P	5	5	3	1	1	4	6	2	1	1	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	6	1	5	3	6	6	4	6	3	4	3	5	5	2	4	4	5	5	5	6	2	4	4
P	3	3	1	1	3	5	6	3	2	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6
L	3	4	4	3	3	2	3	1	3	2	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	3	3	1	1	3	3	4	2	2	1	4	4	5	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	5	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	6	6	5	6	5	4	6	6	6	6	6	5
P	3	3	2	1	3	4	3	1	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	1	3	3	5	4	4	3	3	4	4	6	6	5	5	5	6	6	6	4	4	5	5
P	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	4	3	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4
L	6	5	3	5	4	5	6	4	3	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	6	6	6	4	5	6	4	4	4	5	4	4	6
P	2	3	1	2	3	3	4	3	1	1	4	4	6	5	3	5	6	5	5	5	6	6	6	4
P	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	6	4	6	5	3	5	5	5	5	5	5	6	6	6
P	5	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	6	6	3	5	5	6	6	6	6	5	6	4
L	3	3	3	2	2	6	6	6	1	3	4	4	6	6	1	6	6	6	6	6	6	5	6	6
P	6	4	3	1	1	2	3	1	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	3	2	3	2	6	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
L	2	3	3	4	3	4	3	4	1	3	6	4	6	5	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5
P	5	5	3	2	2	4	3	2	3	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	5	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	3	4	2	4	4	1	4	3	4	4	6	6	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5
P	5	5	4	2	2	5	6	4	2	3	4	2	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5
P	6	5	4	4	4	6	4	3	4	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	6	1	3	3	6	6	4	3	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	3	3	3	1	2	3	1	4	3	4	3	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	5	1	1	4	3	2	3	4	4	3	6	6	4	6	6	6	6	6	5	4	6	5
P	5	6	3	4	4	4	6	4	3	3	4	4	4	6	4	4	3	4	6	4	4	6	4	6
L	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	4	6	6	5	6	4	4	4	6	4	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
P	6	5	3	5	4	5	3	4	4	4	6	3	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
L	6	5	1	1	3	2	3	3	3	3	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3
P	2	4	1	1	2	2	3	2	1	3	1	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6
P	5	4	3	4	3	6	6	4	6	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	6	3	5	5	6	6	6	6	6	5	5
L	5	5	4	2	1	3	4	3	4	1	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
L	2	5	3	2	1	5	4	4	3	3	4	4	5	6	3	6	5	6	6	6	5	4	5	3
L	5	4	1	5	5	5	4	4	4	3	6	4	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	4	4	3	6	4	4	3	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	3	3	1	1	1	4	3	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	6	5	6	4	4	6	5
P	5	5	1	4	4	5	4	3	3	3	4	3	6	6	3	6	6	5	6	5	5	5	5	6
L	5	5	4	5	2	5	3	4	6	3	4	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6
P	2	5	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6
P	2	5	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	5	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
P	3	2	1	2	2	2	3	2	4	2	1	4	5	6	4	6	6	6	6	6	5	5	6	4

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	4	4	5	5	5	4	3	6	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	6	4	4	5
P	3	4	1	3	3	6	6	4	3	2	4	4	6	6	2	6	6	6	6	6	6	4	6	6
L	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	5	6	3	4	5	6	6	6	6	5	6	5
L	3	3	1	1	1	4	4	3	4	3	4	2	5	6	5	5	5	5	4	6	5	5	6	6
L	5	4	4	3	4	5	4	4	3	2	6	4	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
L	5	6	4	1	1	4	6	3	6	3	4	4	5	6	6	5	6	5	6	6	4	6	5	6
P	5	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	3	6
L	6	5	3	3	3	5	6	4	6	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
L	5	3	3	4	4	4	6	4	4	3	4	3	5	6	6	6	6	6	6	6	2	6	5	3
L	5	4	5	4	4	5	6	4	3	3	6	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5
L	5	6	4	2	1	6	4	4	6	3	4	3	5	6	6	5	6	6	4	6	4	6	4	3
P	5	4	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
P	5	4	4	2	1	4	4	3	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
L	3	5	3	3	1	3	6	4	4	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
L	3	5	4	3	1	4	4	3	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	3	2	1	1	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6
P	3	3	1	1	1	3	3	4	2	3	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	4	2	1	3	4	5	4	3	2	1	1	4	6	3	1	6	6	6	6	6	6	4	4	5
L	2	6	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5
L	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
P	6	3	1	1	4	6	6	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	6	5	4	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	5	6	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	6	6	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	1	3	2	2	2	3	4	2	6	4	6	6	4	6	5	6	6	6	4	6	6	6
P	2	4	1	1	3	4	3	4	1	3	4	3	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	3
P	5	4	1	1	1	5	4	2	3	2	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	1	3	3	4	3	2	3	1	4	2	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6
P	5	2	1	1	1	5	4	4	4	3	4	4	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	5	3	3	1	4	3	3	4	2	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	3	3	3	2	5	3	4	4	3	4	4	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5
L	2	6	1	5	5	5	4	3	3	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	1	6	5	5	6	6	6	5	6	6
L	6	6	1	4	2	5	6	4	3	3	6	4	6	6	3	5	6	6	6	6	5	5	6	4
P	5	5	1	4	1	4	3	3	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
P	5	6	3	4	4	5	4	4	3	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	3	3	1	5	6	4	4	3	4	4	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6
L	6	4	1	4	1	5	6	6	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5
L	6	4	6	6	6	5	6	4	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	3	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	6	6	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P	3	3	1	3	3	6	4	3	3	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	5	1	3	2	5	3	1	2	3	4	2	6	6	1	6	5	6	6	6	4	4	6	6
P	5	6	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	5	4	1	2	1	5	4	4	4	3	6	4	5	6	5	4	4	6	6	6	5	6	6	6
L	5	6	3	5	5	5	6	4	3	4	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	6	6	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	4	4	3	4	6	6	6	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
L	5	6	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5
P	2	4	1	3	1	3	4	4	4	3	4	3	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6
P	6	4	1	1	1	5	3	4	3	4	6	4	6	6	4	4	5	4	6	5	4	5	6	5
L	3	5	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	6	6	4	6	3	4	6	6	6	4	5	2
L	5	5	4	2	1	3	4	4	2	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	2	4	3	1	3	4	6	4	1	2	1	4	6	5	6	5	6	4	4	4	4	5	6	6
P	6	5	1	1	1	2	6	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	6	5	4	6	6	6	6	5	5	6	5	6
L	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	6	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	1	5	5
P	2	3	1	4	3	4	4	4	4	3	6	2	6	6	4	5	5	6	6	6	6	5	6	5
L	5	3	1	2	1	3	3	3	3	2	4	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3
P	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	6	4	6	6	4	4	5	4	6	6	6	4	5	6
L	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5
P	5	4	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2	6	6	6	5	4	6	6	6	5	6	6	3
P	3	4	3	3	5	6	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	6	5
P	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	3

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
L	3	2	1	1	1	4	3	3	4	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	5	4	1	3	3	6	4	4	6	3	6	3	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6
L	6	6	6	5	4	6	3	4	4	3	6	4	5	6	5	4	5	6	4	5	4	5	6	5
L	2	4	1	3	1	2	3	1	3	3	1	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
L	6	4	3	6	4	5	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
P	2	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	3	5	1	3	1	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	6	5	4	5	6	5
L	3	2	1	1	1	4	3	1	1	3	4	2	3	4	1	5	5	4	6	5	5	5	5	5
P	6	4	5	5	5	5	3	3	4	3	6	3	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	6	5	4	3	6	6	6	4	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	2	4	1	2	3	4	4	4	2	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	3	5	2	2	1	4	3	4	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	4
P	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6
P	5	6	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	3	1	2	2	5	4	4	6	3	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5
P	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
L	2	3	1	4	4	2	3	1	2	2	4	3	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5
L	2	3	1	2	1	3	3	1	1	3	4	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
P	3	5	2	2	1	3	4	2	3	1	4	2	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5
L	2	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
P	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
P	5	2	3	1	4	2	4	3	3	3	4	3	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5
P	5	4	1	4	3	4	6	4	3	2	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	2	3	2	1	2	4	1	3	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	5	6	5	6	6
L	5	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	6	6	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6
L	6	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	5	4
L	5	6	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	6	6	4	5	6	6	6	6	5	4	5	5
L	6	6	1	3	1	4	6	4	6	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5
P	3	5	1	4	1	5	6	6	4	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
L	5	6	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6
P	5	4	3	1	1	5	3	2	2	3	4	3	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	4
P	5	4	1	5	5	4	3	3	4	3	4	3	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6
P	3	5	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	5	6	6	4	5	6	6	5	5	6	6	5
L	6	6	1	5	4	5	6	4	4	3	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	2	3	4
L	3	4	4	3	4	2	6	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3
P	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
P	5	6	1	2	1	6	3	4	3	3	4	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
P	3	3	4	4	4	2	3	3	1	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P	3	4	3	3	1	4	6	1	4	3	4	4	4	4	4	5	3	6	5	5	5	5	3	5
P	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	6	6	3	4	3	6	6	6	3	4	5	5
P	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	6	6	6	4	5	4	4	4	6	6
P	3	3	3	1	1	5	4	2	3	3	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6

G	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	
P	5	5	5	4	4	6	6	4	4	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
P	5	3	3	3	3	4	3	2	6	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
L	3	3	1	1	1	4	3	3	2	3	4	2	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	
P	2	4	3	3	4	4	6	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
P	5	4	4	4	2	4	6	4	4	3	4	3	5	6	4	5	5	6	5	5	4	5	6	5	
P	5	6	6	4	4	4	4	3	2	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
L	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	4	2	2
P	3	2	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
L	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	6	6	4	5	6	4	4	4	4	
P	5	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
P	3	2	1	2	1	2	2	1	4	3	4	4	5	6	3	4	5	6	6	6	5	6	4	6	
L	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	4	5	6	
P	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
P	5	3	1	3	3	5	3	4	3	3	4	4	6	6	4	5	6	5	6	6	5	4	6	5	
L	6	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
P	5	5	3	4	3	4	6	4	4	3	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
P	3	5	6	2	1	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
P	6	4	1	4	5	6	6	4	3	3	4	4	6	6	4	6	5	6	6	5	6	6	6	6	
P	5	5	4	3	3	3	3	3	6	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
L	2	5	1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	
P	2	2	3	3	1	5	6	3	3	3	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
P	3	5	1	2	1	4	3	3	3	3	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	

### Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja/Kepuasan dengan SPSS

		Correlations												
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.239**	.227**	.262**	.221**	.258**	.233**	.174**	.215**	.132 <sup>†</sup>	.264**	.132 <sup>†</sup>	.567**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.022	.000	.022	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A2	Pearson Correlation	.239**	1	.231**	.307**	.089	.255**	.212**	.240**	.174**	.163**	.160**	.074	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.120	.000	.000	.000	.002	.004	.005	.195	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A3	Pearson Correlation	.227**	.231**	1	.299**	.206**	.144 <sup>†</sup>	.205**	.101	.073	.128 <sup>†</sup>	.117 <sup>†</sup>	.077	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.012	.000	.077	.206	.026	.041	.179	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A4	Pearson Correlation	.262**	.307**	.299**	1	.533**	.288**	.298**	.219**	.218**	.152**	.331**	.155**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.007	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A5	Pearson Correlation	.221**	.089	.206**	.533**	1	.200**	.194**	.188**	.050	.091	.141 <sup>†</sup>	.133 <sup>†</sup>	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000	.120	.000	.000		.000	.001	.001	.386	.113	.014	.020	.000

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	TOTAL
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A6 Pearson Correlation	.258**	.255**	.144*	.288**	.200**	1	.347**	.394**	.177**	.152**	.139*	.154**	.560**
A6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000	.000		.000	.000	.002	.008	.015	.007	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A7 Pearson Correlation	.233**	.212**	.205**	.298**	.194**	.347**	1	.378**	.208**	.154**	.161**	.151**	.570**
A7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.007	.005	.008	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A8 Pearson Correlation	.174**	.240**	.101	.219**	.188**	.394**	.378**	1	.244**	.216**	.190**	.161**	.538**
A8 Sig. (2-tailed)	.002	.000	.077	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.001	.005	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A9 Pearson Correlation	.215**	.174**	.073	.218**	.050	.177**	.208**	.244**	1	.209**	.159**	.183**	.448**
A9 Sig. (2-tailed)	.000	.002	.206	.000	.386	.002	.000	.000		.000	.005	.001	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A10 Pearson Correlation	.132*	.163**	.128*	.152**	.091	.152**	.154**	.216**	.209**	1	.145*	.157**	.355**
A10 Sig. (2-tailed)	.022	.004	.026	.008	.113	.008	.007	.000	.000		.011	.006	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
A11 Pearson Correlation	.264**	.160**	.117*	.331**	.141*	.139*	.161**	.190**	.159**	.145*	1	.161**	.501**

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	TOTAL
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.041	.000	.014	.015	.005	.001	.005	.011		.005	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
Pearson Correlation	.132*	.074	.077	.155**	.133*	.154**	.151**	.161**	.183**	.157**	.161**	1	.372**
A12 Sig. (2-tailed)	.022	.195	.179	.007	.020	.007	.008	.005	.001	.006	.005		.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
TO Pearson Correlation	.567**	.511**	.500**	.685**	.524**	.560**	.570**	.538**	.448**	.355**	.501**	.372**	1
TA Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
L N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan dengan SPSS

#### Correlations

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	TOTAL	
B1	Pearson Correlation	1	.690**	.308**	.535**	.482**	.548**	.561**	.552**	.560**	.387**	.506**	.361**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B2	Pearson Correlation	.690**	1	.327**	.464**	.439**	.564**	.567**	.596**	.489**	.458**	.546**	.268**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B3	Pearson Correlation	.308**	.327**	1	.347**	.319**	.226**	.210**	.227**	.240**	.350**	.293**	.224**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B4	Pearson Correlation	.535**	.464**	.347**	1	.686**	.501**	.542**	.555**	.491**	.377**	.507**	.299**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B5	Pearson Correlation	.482**	.439**	.319**	.686**	1	.468**	.447**	.478**	.454**	.394**	.522**	.390**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	TOTAL
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B6 Pearson Correlation	.548**	.564**	.226**	.501**	.468**	1	.653**	.684**	.522**	.503**	.569**	.314**	.743**
B6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B7 Pearson Correlation	.561**	.567**	.210**	.542**	.447**	.653**	1	.778**	.499**	.531**	.619**	.290**	.757**
B7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B8 Pearson Correlation	.552**	.596**	.227**	.555**	.478**	.684**	.778**	1	.532**	.497**	.637**	.259**	.768**
B8 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B9 Pearson Correlation	.560**	.489**	.240**	.491**	.454**	.522**	.499**	.532**	1	.496**	.515**	.399**	.722**
B9 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B10 Pearson Correlation	.387**	.458**	.350**	.377**	.394**	.503**	.531**	.497**	.496**	1	.625**	.430**	.722**
B10 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B11 Pearson Correlation	.506**	.546**	.293**	.507**	.522**	.569**	.619**	.637**	.515**	.625**	1	.444**	.790**

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	TOTAL
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
B12 Pearson Correlation	.361**	.268**	.224**	.299**	.390**	.314**	.290**	.259**	.399**	.430**	.444**	1	.567**
B12 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304
TO Pearson Correlation	.741**	.728**	.534**	.736**	.715**	.743**	.757**	.768**	.722**	.722**	.790**	.567**	1
TA Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
L N	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304	304

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja/Kepuasan dengan SPSS**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.747	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	37.66	41.775	.423	.198	.719
A2	37.69	43.495	.376	.189	.726
A3	39.14	42.214	.320	.143	.737
A4	38.91	39.973	.573	.445	.699
A5	39.38	42.427	.369	.323	.727
A6	37.68	42.844	.436	.254	.718
A7	37.82	42.562	.445	.243	.717
A8	38.54	43.906	.427	.273	.721
A9	38.56	44.775	.313	.154	.733
A10	38.99	48.079	.286	.103	.738
A11	37.71	42.799	.340	.169	.731
A12	38.23	46.594	.256	.084	.738

## Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan dengan SPSS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.747	12

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	37.66	41.775	.423	.198	.719
A2	37.69	43.495	.376	.189	.726
A3	39.14	42.214	.320	.143	.737
A4	38.91	39.973	.573	.445	.699
A5	39.38	42.427	.369	.323	.727
A6	37.68	42.844	.436	.254	.718
A7	37.82	42.562	.445	.243	.717
A8	38.54	43.906	.427	.273	.721
A9	38.56	44.775	.313	.154	.733
A10	38.99	48.079	.286	.103	.738
A11	37.71	42.799	.340	.169	.731
A12	38.23	46.594	.256	.084	.738

## Lampiran 8. Hasil Uji *Chi-Square* dengan SPSS

Tautan hasil uji *Chi-Square* yang dihitung secara manual dengan Microsoft Excel dapat dibuka pada: <https://bit.ly/HasilChiSquare>

### G \* A1

**Crosstab**

		A1					Total
		2	3	4	5	6	
G	Laki-laki	14	23	6	37	19	99
	Perempuan	19	67	5	91	23	205
Total		33	90	11	128	42	304

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	9.746 <sup>a</sup>	4	.045
Likelihood Ratio	9.457	4	.051
N of Valid Cases	304		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,58.

### G \* A2

**Crosstab**

		A2					Total
		2	3	4	5	6	
G	Laki-laki	7	16	27	28	21	99

Perempuan	23	35	77	51	19	205
Total	30	51	104	79	40	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.799 <sup>a</sup>	4	.029
Likelihood Ratio	10.453	4	.033
N of Valid Cases	304		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,77.

**G \* A3**

### Crosstab

		A3						
		1	2	3	4	5	6	Total
G	Laki-laki	31	2	31	18	13	4	99
	Perempuan	74	10	74	23	18	6	205
Total		105	12	105	41	31	10	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.157 <sup>a</sup>	5	.291

Likelihood Ratio	6.174	5	.290
N of Valid Cases	304		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,26.

## G \* A4

### Crosstab

		A4						Total
		1	2	3	4	5	6	
G	Laki-laki	8	19	36	20	13	3	99
	Perempuan	45	31	61	56	11	1	205
Total		53	50	97	76	24	4	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.684 <sup>a</sup>	5	.002
Likelihood Ratio	19.139	5	.002
N of Valid Cases	304		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,30.

## G \* A5

### Crosstab

A5

Total

		1	2	3	4	5	6	
G	Laki-laki	36	10	24	21	7	1	99
	Perempuan	71	34	51	39	9	1	205
Total		107	44	75	60	16	2	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.357 <sup>a</sup>	5	.645
Likelihood Ratio	3.422	5	.635
N of Valid Cases	304		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,65.

**G \* A6**

### Crosstab

		A6					Total
		2	3	4	5	6	
G	Laki-laki	13	16	24	35	11	99
	Perempuan	18	26	89	47	25	205
Total		31	42	113	82	36	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	12.314 <sup>a</sup>	4	.015
Likelihood Ratio	12.604	4	.013
N of Valid Cases	304		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,10.

**G \* A7**

### Crosstab

		A7				
		2	3	4	6	Total
G	Laki-laki	0	39	37	23	99
	Perempuan	5	75	82	43	205
Total		5	114	119	66	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	2.829 <sup>a</sup>	3	.419
Likelihood Ratio	4.353	3	.226
N of Valid Cases	304		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,63.

## G \* A8

**Crosstab**

		A8					Total
		1	2	3	4	6	
G	Laki-laki	8	6	30	49	6	99
	Perempuan	13	22	80	87	3	205
Total		21	28	110	136	9	304

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	8.786 <sup>a</sup>	4	.067
Likelihood Ratio	8.536	4	.074
N of Valid Cases	304		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,93.

## G \* A9

**Crosstab**

		A9					Total
		1	2	3	4	6	
G	Laki-laki	7	9	47	25	11	99
	Perempuan	14	14	103	64	10	205
Total		21	23	150	89	21	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	5.127 <sup>a</sup>	4	.274
Likelihood Ratio	4.879	4	.300
N of Valid Cases	304		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,84.

## G \* A10

### Crosstab

		A10				Total
		1	2	3	4	
G	Laki-laki	5	10	79	5	99
	Perempuan	6	27	162	10	205
Total		11	37	241	15	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.358 <sup>a</sup>	3	.715
Likelihood Ratio	1.332	3	.721
N of Valid Cases	304		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,58.

## G \* A11

**Crosstab**

		A11			
		1	4	6	Total
G	Laki-laki	9	62	28	99
	Perempuan	22	144	39	205
Total		31	206	67	304

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.344 <sup>a</sup>	2	.188
Likelihood Ratio	3.252	2	.197
N of Valid Cases	304		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,10.

## G \* A12

**Crosstab**

		A12				
		2	3	4	6	Total
G	Laki-laki	10	29	54	6	99
	Perempuan	19	67	106	13	205
Total		29	96	160	19	304

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	.402 <sup>a</sup>	3	.940
Likelihood Ratio	.404	3	.939
N of Valid Cases	304		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,19.



## BIODATA PENULIS



Penulis dengan nama lengkap Thresya Chrisdiana Laia merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Laia dan Ibu Elisabeth yang dilahirkan di Jakarta pada tanggal 26 September 1998. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Kristen 4 BPK Penabur Jakarta (2004-2010), SMP Kristen 5 BPK Penabur Jakarta (2010-2013), SMA Negeri 8 Jakarta (2013-2016), dan menjadi mahasiswa S1 di Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti organisasi mahasiswa yang ada di ITS yaitu staff Departemen Minat dan Bakat Himpunan Mahasiswa Planologi (HMPL) ITS dan Sekretaris Departemen dalam Departemen Dalam Negeri Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Arsitektur, Desain, dan Perencanaan (BEM FADP) ITS. Untuk pengalaman keprofesian, penulis pernah melakukan Kerja Praktek di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Pertanahan (DCKTRP) Provinsi DKI Jakarta. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, jika terdapat kritik dan saran serta diskusi lebih lanjut dapat menghubungi penulis melalui alamat *e-mail* [thresyachrisdiana@gmail.com](mailto:thresyachrisdiana@gmail.com).