

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kuadaran yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Pelayanan yang harus dipertahankan oleh perusahaan PT KAI terhadap gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres adalah:

- fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri dengan tingkat kesesuaian 106,25%
- tingkat penerangan di kereta api dengan tingkat kesesuaian 100,79%
- kecepatan tanggap petugas kereta api dalam menanggapi kritik dan saran dari konsumen dengan tingkat kesesuaian 105,31%
- kesetaraan sosial petugas terhadap penumpang dengan tingkat kesesuaian 101,8%

b. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh adalah PT KAI terhadap gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres adalah:

- tingkat kebersihan di kereta api dengan tingkat kesesuaian 99,49%
- kenyamanan duduk di kursi kereta api dengan tingkat kesesuaian 98,12%
- fasilitas untuk penumpang difabel dengan tingkat kesesuaian 96,79%
- kesigapan petugas kereta api dalam menertibkan penumpang yang melanggar peraturan dengan tingkat kesesuaian 98,66%.

6.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah diungkapkan maka dapat dikemukakan saran-saran untuk peningkatan kinerja gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres:

- a. PT KAI perlu melakukan pengawasan terhadap perkembangan kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres untuk mengetahui indikator-indikator yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas indikator-indikator tersebut.
- b. PT KAI perlu menjaga kinerja positif dari gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres agar kereta api Prambanan Ekspres tetap menjadi armada yang unggul dan menarik bagi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

Kristanti, Lisa. (2012). *Tertibkan KA Prameks Gerbong Khusus Wanita* [internet]. Dikutip dari: http://www.kompasiana.com/lisakristianti/tertibkan-ka-prameks-gerbong-khusus-wanita_55187ddf813311b5689de9eb (diakses 30 Januari 2017)

Stop Street Harasement. (2017). *Statistic – The Prevalence of Street Harasemet*. Dikutip dari: <http://www.stopstreetharassment.org/resources/statistics/statistics-academic-studies/> (diakses 30 Januari 2017)

Graham, E & Harrison. (2015). *Women-Only Carriages Around The World: Do They Work?.* Dikutip dari: <https://www.theguardian.com/world/2015/aug/26/women-only-train-carriages-around-the-world-jeremy-corbyn> (diakses 30 Januari 2017)

Kotler, P & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Indeks: Jakarta.

Tjiptono, F & Diana, A. (2003). *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta.

Salim, A. (2006). *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo: Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan.

Warpani, P. S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. ITB: Bandung.

Nasution, M. Nur. (2008). *Manajemen Transportasi Edisi Ketiga*. Ghalia: Bogor.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Berry, L. L. *Service Marketing is Different*. Business Magazine: London.

Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk. Prenhallindo: Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithmal, V., Berry L L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Dikutip dari:

www.imt.za/qrater/Q-rater.html (diakses 2 Febuari 2017)

Umar, Husein. (1997). *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

Departement Perhubungan. (2013). *Diskusi Litbang: Mengembalikan Paradigma Sistem Transportasi Perkotaan Menjadi Humanis dan Terpadu*. Dikutip dari:

<http://dephub.go.id/post/read/diskusi-litbang-mengembalikan-paradigma-sistem-transportasi-perkotaan-menjadi-humanis-dan-terpadu-57894> (diakses 12 Febuari 2017)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Kereta Api.

Roscoe. (1982). *Research Methods for Business*. Mc Graw Hill: New York.

Sevilla, Consuelo et al. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Universitas Indonesia Press: Jakarta.

Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.

Cooper, D. R. & Schindler. P. S. (2006). *Bussines Research Methods 9th Edition*. Mc Graw-Hill International Edition: New York.

Ruseffendi. (2005). *Dasar-dasar penelitian Pendidikan & Bidang Non-Eksata Lainnya*. Tarsito: Bandung.



LAMPIRAN

Tabel 3.1 Standar Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api Dalam Perjalanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
1	Keselamatan					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) APAR per kereta dengan ukurann minimal 3 kg • Rem darurat • Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau • Petunjuk jalur evakuasi 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) APAR per kereta dengan ukurann minimal 3 kg • Rem darurat/tombol darurat • Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau • Petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan fasilitas kesehatan utuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) udah terlihat dan terjangkau • 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/ Kondektur 	Perlengkapan P3K dibawa oleh petugas pengamanan/pengawalan dan di masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
2	Keamanan					
	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	
	b. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindak-lanjuti laporan
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00-22.00: 200-300 lux • Pukul 22.00-04.00: 60-100 lux 	200-300 lux	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
3	Ketepatan					
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional)/kecelakaan Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur
4	Kenyamanan					
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang memiliki sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
	b. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> Pukul 17.00-22.00: 200-300 lux Pukul 22.00-04.00: 60-100 lux 	200-300 lux	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
	c. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari / atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27° C	Suhu dalam kereta maksimal 27° C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta
	d. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
	e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Jumlah 		Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
	f. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi yang ada di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi yang ada di atas tempat duduk	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
5.	Kemudahan					
	a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk • Tempat • Intensitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai : <ul style="list-style-type: none"> • Gangguan operasional sarana perkeretaapian • Gangguan operasional prasarana perkeretaapian • Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional • Gangguan alam 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
	c. Nama / relasi kereta api dan nomor urut kereta	Ketersediaan nama / relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar disisi kiri dan kanan • 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang • 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagiandalam • Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
6	Kesetaraan					
	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penumpang <i>difable</i> , yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

FORMULIR KUESIONER

Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspress Yogyakarta-Solo

Hari/Tanggal :

Lingkari pada pilihan jawaban di bawah ini :

Keterangan :

5 = Sangat setuju 4 = Setuju 3 = Cukup setuju 2 = Tidak setuju

1 = Sangat tidak setuju

Karakteristik Responden

Data umum Responden (referensi responden)

Petunjuk: berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

1. Nama :.....
2. Jenis kelamin:
 laki-laki perempuan
3. Umur:
 <20 tahun 20-25 tahun 26-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun >50 tahun
4. Pendidikan terakhir:
 SMU/ sederajat S2
 diploma(D3) S3
 S1
5. Pekerjaan;
 pelajar/mahasiswa guru/dosen
 pegawai negri eksekutif
 pegawai swasta lain-lain:.....
 wirausaha

1.KEPENTINGAN DAN HARAPAN PENUMPANG

No	Item Pertanyaan	Penilaian				
Tangible						
1	Tingkat kebersihan di kereta api.	1	2	3	4	5
2	Kenyamanan duduk di kursi kereta api.	1	2	3	4	5
3	Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.	1	2	3	4	5
4	Tingkat penerangan di kereta api.	1	2	3	4	5
5	Fasilitas untuk penumpang difabel.	1	2	3	4	5
Reliability						
6	Ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba di tujuan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	1	2	3	4	5
7	Tingkat kepercayaan akan rasa aman saat menggunakan kereta api.	1	2	3	4	5
8	Tingkat kenyamanan udara di kereta api.	1	2	3	4	5
9	Pemberian layanan informasi mengenai layanan kereta api.	1	2	3	4	5
Responsiveness						
10	Kecepatan dan kesigapan petugas kereta api dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan penumpang.	1	2	3	4	5
11	Keramahan petugas kereta api dalam melayani penumpang.	1	2	3	4	5
12	Kesigapan petugas kereta api apabila ada penumpang yang melanggar peraturan.	1	2	3	4	5
Assurance						
13	Petugas turut serta menjaga keamanan barang-barang penumpang.	1	2	3	4	5
14	Adanya tanggung jawab atas keluhan penumpang.	1	2	3	4	5
15	Kejujuran seluruh petugas kereta api.	1	2	3	4	5
16	Petugas cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran konsumen	1	2	3	4	5
Empathy						
17	Adanya salam pembuka di awal dan salam penutup di akhir perjalanan.	1	2	3	4	5
18	Petugas kereta api selalu tersenyum dan menyapa penumpang.	1	2	3	4	5
19	Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan semua penumpang dengan hormat dan sopan.	1	2	3	4	5

2.KEPUASAN PENUMPANG

No	Item Pertanyaan	Penilaian				
Tangible						
20	Saya merasa nyaman menggunakan jasa kereta api karena bersih.	1	2	3	4	5
21	Kursi di kereta api nyaman sehingga saya bisa menikmati perjalanan.	1	2	3	4	5
22	Saya merasa puas dengan adanya fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri yang aman.	1	2	3	4	5
23	Saya merasa nyaman dengan penerangan di kereta api.	1	2	3	4	5
24	Saya merasa senang dengan adanya fasilitas untuk penumpang difabel.	1	2	3	4	5
Reliability						
25	Dengan menggunakan kereta api saya dapat tepat waktu sampai di tujuan.	1	2	3	4	5
26	Saya merasa aman menggunakan angkutan kereta api.	1	2	3	4	5
27	Saya merasa nyaman dengan udara di kereta api.	1	2	3	4	5
28	Saya puas dengan pemberian layanan informasi mengenai layanan kereta api.	1	2	3	4	5
Responsiveness						
29	Saya merasa senang karena kecepatan dan kesigapan petugas kereta api dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan penumpang.	1	2	3	4	5
30	Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas kereta api yang ramah dalam melayani penumpang.	1	2	3	4	5
31	Saya merasa aman karena petugas sigap dalam mengamankan penumpang yang melanggar peraturan.	1	2	3	4	5
Assurance						
32	Saya merasa barang-barang saya terjamin keamanannya.	1	2	3	4	5
33	Keluhan-keluhan saya dapat diselesaikan dengan baik.	1	2	3	4	5
34	Saya percaya terhadap kejujuran petugas kereta api.	1	2	3	4	5
35	Saya merasa puas karena petugas kereta api cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran konsumen	1	2	3	4	5
Empathy						
36	Saya senang dengan adanya salam pembuka di awal dan salam penutup di akhir perjalanan.	1	2	3	4	5
37	Petugas kereta api selalu tersenyum dan menyapa penumpang sehingga membuat saya merasa dihargai.	1	2	3	4	5
38	Saya senang dengan pelayanan petugas kereta api karena dilakukan secara merata tanpa memandang status sosial.	1	2	3	4	5