

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN KERETA API KELAS EKONOMI DENGAN PENDEKATAN *MODIFIED SERVQUAL*

Aris Munandar, Dr. Hery Suliantoro, ST., MT.

Fakultas Teknik – Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang 50239

Email: arismunandarst@gmail.com; suliantoro_hery@yahoo.com

ABSTRAK

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi kereta api saat ini sangat tinggi, terutama pada kereta api kelas ekonomi. Hal ini memberikan tuntutan kepada PT. Kereta Api Indonesia untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanannya. Dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan dan wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa masih terdapat keluhan penumpang terhadap pelayanan saat ini seperti kenyamanan tempat duduk penumpang, fasilitas toilet yang kurang baik, kondisi suhu didalam kereta api yang tidak nyaman, serta lama waktu perjalanan yang tidak sesuai dengan jadwal. *Modified SERVQUAL* merupakan hasil penggabungan atribut standar transportasi di eropa EN 13816 dengan konsep *SERVQUAL* dan *level of service* digunakan untuk mengelompokkan seluruh rute perjalanan kereta api kelas ekonomi. Sedangkan untuk melihat atribut yang berpengaruh terhadap *level of service*, maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji ANOVA. Dari 31 atribut pertanyaan dengan 8 dimensi kualitas yang digunakan pada penelitian ini, terdapat 8 atribut yang memiliki pengaruh terhadap *level of service*, atribut tersebut adalah: tujuan atau rute perjalanan yang tersedia saat ini, informasi umum didalam stasiun, informasi didalam kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta api, fasilitas umum didalam stasiun, kenyamanan tempat duduk penumpang didalam kereta, pencahayaan didalam kereta, kebisingan yang dihasilkan didalam kereta api, fasilitas pendukung didalam kereta saat terjadi keadaan darurat.

Kata kunci : Pelayanan, *Modified SERVQUAL*, *level of service* dan ANOVA.

ABSTRACT

Public interest to use rail transport service is currently very high, especially in economy-class train. This gives demands to the PT. Kereta Api Indonesia to always pay attention to the quality of service. From the preliminary results of questionnaires and interviews conducted by the researcher, found that there are passenger complaints against current services such as passenger seating comfort, poor toilet facilities, the condition of the temperature inside the train who are not comfortable, and the duration of the trip that is not in accordance with the schedule. *Modified SERVQUAL* is the result of merging the attributes in the European standard EN 13 816 transport with *SERVQUAL* concept and the *level of service* is used to classify the entire route of the train trip economic class. As for seeing the attributes that affect the level of service, so in this research, the researcher used the ANOVA test. Of the 31 attributes of questions with 8 dimensions of quality that are used in this research, there were 8 attributes that have an influence on the *level of service*, such attributes are: destination or travel route that currently available, general information inside the station, the information inside the train, punctuality departure of the train, public facilities within the station, the comfort of the passenger seat inside the train, the lighting inside the train, the noise generated in the train, the train support facilities in the event of an emergency.

Keywords : Service, *Modified SERVQUAL*, *level of service* and ANOVA.

1. Pendahuluan

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi kereta api saat ini sangat tinggi. Besarnya tingkat minat masyarakat terhadap kereta api, khususnya kereta api kelas ekonomi, memberikan tuntutan terhadap PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) sebagai penyedia tunggal layanan jasa perkeretaapian di Indonesia, untuk meningkatkan dan mengembangkan tingkat kenyamanan penumpang saat diperjalanan. Bukti komitmen PT. KAI dalam upaya peningkatan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi penumpang, dapat terlihat dari kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan, seperti : satu tiket untuk satu tempat duduk, melarang pedagang asongan masuk kedalam kereta api, menciptakan sistem pembelian tiket via online, dan masih banyak lagi kebijakan lainnya. Semua kebijakan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan visi PT. KAI yang ingin menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa kondisi pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini masih memberikan keluhan dari para penumpangnya, hal yang dikeluhkan oleh para penumpang adalah kenyamanan tempat duduk penumpang, fasilitas toilet yang kurang baik, kondisi suhu didalam kereta api yang tidak nyaman, serta lama waktu perjalanan yang tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini juga diperkuat dari hasil yang diperoleh dari wawancara yang peneliti lakukan dengan departemen pelayanan, dari hasil wawancara dengan departemen pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) IV Semarang (2014), yang menjelaskan bahwa hal yang sering dikeluhkan oleh para penumpang kereta api kelas ekonomi adalah : suhu pendingin (AC) yang panas, Kursi yang tidak nyaman, serta keterlambatan kereta api, ketersediaan air

didalam toilet yang sering habis dan kondisi toilet yang kotor.

Dalam upaya mengatasi keluhan dari para penumpang kereta api tersebut, peneliti akan menerapkan penelitian dari Barbino, et al. (2012). Metode yang akan digunakan ini, akan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan analisis *gap score* antara *expected* (harapan) dan *perceived* (tingkat kepentingan), serta akan menghubungkan apakah atribut pelayanan memiliki hubungan terhadap *level of service* berdasarkan *hours of service*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Jasa

Menurut Tjiptono (2005) dalam konteks industri, istilah jasa digunakan menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal service*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik. Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk intangible yang outputnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya banyak pula jasa yang melibatkan produk fisik contohnya makanan di restoran dan pesawat di jasa penerbangan

2.2 Konsep Kualitas

Menurut Supranto, (2006) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan yang diharapkan dan keinginan pelanggan/pelanggan.

2.3 Konsep *servqual*

Kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki banyak sudut pandang, Menurut Parasuraman (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan didefinisikan penilaian global atau sikap menyangkut superioritas jasa. Menurut EN 13816 (2002), kualitas pelayanan merupakan suatu pengaturan

kriteria kualitas dan langkah yang tepat bagi penyedia layanan. Sedangkan, menurut TRCP 100 (2003), Kualitas layanan adalah kinerja yang terukur atau dirasakan secara keseluruhan layanan perjalanan menurut sudut pandang penumpang.

Seiring dengan perkembangan zaman, model SERVQUAL ini banyak digunakan dan juga dikembangkan oleh beberapa peneliti. Salah satu peneliti yang mengembangkan model ini adalah Barabino (2012). Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengkombinasikan atribut awal SERVQUAL dengan atribut SERVQUAL yang dimodifikasi berdasarkan standar transportasi umum di eropa atau disebut dengan EN 13816.

Standar EN 13816 adalah penentuan tujuan kinerja dan pengukuran kualitas layanan diterbitkan pada bulan Desember 2001 dan berlaku di semua negara Uni Eropa sejak tahun 2002. Standar ini merupakan standar eropa yang secara secara spesifik mendefinisikan target dan pengukuran kualitas pelayanan khusus untuk transportasi umum penumpang dan membimbing penyedia jasa untuk memilih metode pengukuran.

2.4 Konsep *Level of service*

Konsep *Level of service* (LOS) awalnya dikembangkan oleh *Highway Capacity Manual*, 1965. Dalam konsep ini, nilai-nilai potensial untuk ukuran kinerja tertentu dibagi menjadi enam rentang, dengan masing-masing rentang diberi kelas mulai dari "A" (kualitas tertinggi) untuk "F" (kualitas terendah). *Level of service* adalah Rentang yang menunjukkan nilai untuk ukuran layanan tertentu, seperti "A" (tertinggi) untuk "F" (terendah), berdasarkan persepsi penumpang terhadap aspek tertentu dari layanan angkutan. Ada beberapa jenis *level of service*, salah satu yang digunakan pada penelitian ini adalah *hours of service*. Jam pelayanan (*hours of service*) atau yang dikenal juga dengan rentang pelayanan adalah penyediaan

jumlah jam dalam sehari, saat tersedia layanan perjalanan di sepanjang rute, segmen rute atau antara dua lokasi.

Tabel 1 *Level of service* berdasarkan Jam Pelayanan

<i>Level of service</i>	Hours of Service
A	19-24
B	17-18
C	14-16
D	12-13
E	4-11
F	0-3

2.5 Anova

Menurut Walpole (1995) istilah analisis variansi berarti suatu teknik untuk menganalisis atau menguraikan seluruh (total) variansi atas bagian-bagiannya yang bermakna. Menurut Hartono (2008) asumsi dasar yang harus terpenuhi adalah:

- Distribusi data harus normal, agar data berdistribusi normal dapat ditempuh dengan cara memperbanyak jumlah sampel dalam kelompok.
- Setiap kelompok hendaknya berasal dari populasi yang sama dengan variansi yang sama pula. Bila banyaknya sampel sama pada setiap kelompok maka kesamaan variansi dapat diabaikan. Tapi bila banyaknya sampel pada masing-masing kelompok tidak sama maka kesamaan variansi populasi sangat diperlukan.
- Pengambilan sampel dilakukan secara random (acak).

3. Pengumpulan Dan Pengolahan Data

3.1 Pengumpulan Data Awal

Sebelum menyebar seluruh kuesioner, peneliti terlebih dahulu melakukan *pilot study*, dengan cara menyebar kuesioner kepada 10 responden yang dijadikan sampel penelitian. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk menguji validitas dan Reliabilitas dari kuesioner. Untuk menguji ke valid dan reliabelnya atribut pertanyaan, peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS

version 16 for windows. Validitas berfungsi untuk mengukur sejauh mana nilai atau pengukuran yang diperoleh dari benar-benar bisa menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Sedangkan Reliabilitas untuk melihat sejauh mana kemampuan kuesioner dalam memberikan hasil pengamatan yang konsisten.

Setelah dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah dengan menyebar seluruh kuesioner kepada 100 orang penumpang kereta api kelas ekonomi dengan fokus penyebaran kuesioner di Stasiun Poncol Semarang, yang dilakukan selama 4 hari mulai 25-28 Oktober 2014. Berikut merupakan data demografis responden.

Tabel 2 Data Demografis Responden

		n	%
Jenis Kelamin	Pria	61	61%
	Wanita	39	39%
	Total	100	
Usia	18-22	24	24%
	23-27	14	14%
	28-32	16	16%
	33-37	5	5%
	38-42	14	14%
	43-47	11	11%
	48-52	15	15%
	53-57	1	1%
Total	100		
Pekerjaan	Mahasiswa	29	29%
	Wiraswasta	15	15%
	Karyawan swasta	13	13%
	Pegawai Negeri Sipil	9	9%
	Karyawan BUMN	7	7%
	Dan lain-lain	27	27%
	Total	100	

3.2 Pengukuran Service Quality

Pengukuran SERVQUAL pada penelitian ini menggunakan model konseptual dengan acuan penilaian dari konsumen, sehingga gap yang akan diukur adalah gap antara jasa yang dipersepsikan (*perceived*) dengan jasa yang diharapkan

(*expected*) atau gap 5 pada model konseptual SERVQUAL.

Tabel 3 Pengukuran Gap Skor SERVQUAL

Variabel	No Atribut Pertanyaan	Quality Expected (E)	Quality Percieved (P)	Gap (P-E)
Ketersediaan	1	7,27	6,86	-0,41
	2	7,74	6,75	-0,99
	3	7,67	6,29	-1,38
	4	7,78	5,91	-1,87
Kemudahan untuk Diakses	5	7,63	7,19	-0,44
	6	7,64	7,28	-0,36
	7	7,92	6,98	-0,94
	8	8,02	7,32	-0,70
	9	7,78	7,2	-0,58
Informasi	10	7,72	7,03	-0,69
	11	8	6,94	-1,06
Waktu	12	8,22	6,13	-2,09
	13	8,15	7,1	-1,05
Pelayanan Konsumen	14	8,07	7,08	-0,99
	15	7,98	7,39	-0,59
	16	7,68	7,31	-0,37
	17	7,82	7,45	-0,37
	18	7,77	7,27	-0,50
	19	8,24	7,03	-1,21
Kenyamanan	20	8,11	6,31	-1,80
	21	8,21	6,62	-1,59
	22	8,19	5,89	-2,30
	23	7,91	7,35	-0,56
	24	7,5	6,81	-0,69
	25	8,05	5,55	-2,50
	26	8,07	6,63	-1,44
Keamanan	27	8,01	7,12	-0,89
	28	7,82	6,83	-0,99
Pengaruh Lingkungan	29	7,18	6,43	-0,75
	30	7,22	6,46	-0,76
	31	7,1	6,15	-0,95

Nilai SERVQUAL pada gap 5 dapat bernilai positif maupun negatif. Nilai SERVQUAL positif menandakan bahwa atribut pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia telah memahami ataupun memenuhi harapan dan keinginan penumpang secara tepat. Hal ini karena penumpang kereta api memiliki persepsi

yang sama atau lebih baik dari pada yang diharapkan atau yang diinginkan penumpang. Begitu juga sebaliknya, jika nilai gap SERVQUAL bernilai negatif, mengidentifikasikan bahwa PT Kereta Api Indonesia belum bisa memahami keinginan penumpang kereta api dengan baik. Hal ini terjadi jika persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia lebih kecil dari pada harapan atau keinginan penumpang.

Tabel 4 Perhitungan Dan Penentuan LOS

Perjalanan ke	Keberang katan Pertama	Keberang katan Terakhir	add 1 hours	Total Durasi
Jakarta	1:10	21:25	1:00	21:15
Tegal	1:10	21:25	1:00	21:15
Pekalongan	1:10	21:25	1:00	21:15
Solo	8:40	23:17	1:00	15:37
Surabaya	11:30	18:38	1:00	8:08
Blora	11:30	20:29	1:00	9:59
Bojonegoro	11:30	20:29	1:00	9:59
Kediri	21:56	23:17	1:00	2:21
Purwokerto	16:15		1:00	1:00

Tabel 5 Level of service Dari Rute Perjalanan

Tujuan Perjalanan		Level of service
Dari	Ke	
Semarang	Jakarta	A
Semarang	Tegal	
Semarang	Pekalongan	
Semarang	Solo	C
Semarang	Surabaya	E
Semarang	Blora	
Semarang	Bojonegoro	
Semarang	Malang	F
Semarang	Kediri	
Semarang	Purwokerto	

Setelah ditetapkan level dari masing-masing rute perjalanan, Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan gap hasil gap skor kedalam masing-masing level dari *level of service*. Berikut merupakan tabel 5 yang menjabarkan perbedaan gap antar level dari *level of service*.

Tabel 6 Hasil Gap Pada Masing-Masing LOS

Variabel	No Atribut Pertanyaan	A	C	E	F
Ketersediaan	1	-0,80	-0,28	-0,80	0,24
	2	-0,92	-1,24	-0,88	-0,92
	3	-1,12	-1,28	-1,52	-1,60
	4	-2,72	-1,84	-1,40	-1,52
Kemudahan untuk diakses	5	-0,60	-0,40	0,08	-0,84
	6	-1,00	-0,28	0,28	-0,44
	7	-1,24	-1,20	-0,48	-0,84
	8	-1,08	-0,04	-0,68	-1,00
	9	-0,84	-0,48	-0,40	-0,60
Informasi	10	-1,16	0,16	-0,80	-0,96
	11	-1,36	-0,64	-0,64	-1,6
Waktu	12	-2,20	-1,24	-1,48	-2,20
	13	-1,40	-0,68	-0,32	-1,80
Pelayanan Konsumen	14	-1,24	-0,84	-0,36	-1,52
	15	-0,88	-0,52	-0,28	-0,68
	16	-0,56	-0,64	-0,28	0,00
	17	-0,64	-0,64	-0,16	-0,04
	18	-1,00	-0,40	0,04	-0,64
	19	-1,00	-1,20	-1,28	-1,36
	20	-2,48	-1,28	-1,28	-2,16
	21	-1,56	-1,48	-1,2	-2,12
Kenyamanan	22	-2,12	-2,28	-2,32	-2,48
	23	-1,28	0,16	0,00	-1,12
	24	-1,44	-0,24	-0,12	-0,96
	25	-2,88	-2,56	-1,88	-2,68
	26	-1,40	-1,6	-1,12	-1,64
Keamanan	27	-0,96	-0,76	-0,84	-1,00
	28	-1,92	-0,76	-0,2	-1,08
Pengaruh Lingkungan	29	-1,76	-0,52	-0,2	-0,52
	30	-1,40	-0,56	-0,2	-0,88
	31	-1,48	-0,8	-0,96	-0,56
Rata-Rata Tingkat Kepuasan		-1,37	-0,85	-0,7	-1,15

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara apakah terdapat hubungan antara *level of service* dengan atribut pertanyaan, maka penelitian ini menggunakan uji one-way anova

Ho = tidak ada perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service*
H1 = terdapat perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service*.
Tarf signifikan (α) = 0,05

Tabel 7 Rekapian Output SPSS Uji Anova

No	Variansi		Keterangan	Anova		Keterangan
	α hitung	α		α hitung	α	
1	0,9	0,05	Variansi data sama	0,027	0,05	Ho ditolak
2	0,342	0,05	Variansi data sama	0,76	0,05	Ho diterima
3	0,113	0,05	Variansi data sama	0,66	0,05	Ho diterima
4	0	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan
5	0,618	0,05	Variansi data sama	0,107	0,05	Ho diterima
6	0,22	0,05	Variansi data sama	0,051	0,05	Ho diterima
7	0,189	0,05	Variansi data sama	0,235	0,05	Ho diterima
8	0,023	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan
9	0,034	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan
10	0,297	0,05	Variansi data sama	0,003	0,05	Ho ditolak
11	0,714	0,05	Variansi data sama	0,033	0,05	Ho ditolak
12	0,006	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan
13	0,769	0,05	Variansi data sama	0,006	0,05	Ho ditolak
14	0,415	0,05	Variansi data sama	0,011	0,05	Ho ditolak
15	0,051	0,05	Variansi data sama	0,511	0,05	Ho diterima
16	0,224	0,05	Variansi data sama	0,334	0,05	Ho diterima
17	0,13	0,05	Variansi data sama	0,165	0,05	Ho diterima
18	0,152	0,05	Variansi data sama	0,071	0,05	Ho diterima
19	0,442	0,05	Variansi data sama	0,876	0,05	Ho diterima
20	0,111	0,05	Variansi data sama	0,009	0,05	Ho ditolak
21	0,992	0,05	Variansi data sama	0,235	0,05	Ho diterima
22	0,089	0,05	Variansi data sama	0,857	0,05	Ho diterima
23	0,288	0,05	Variansi data sama	0,163	0,05	Ho diterima
24	0,961	0,05	Variansi data sama	0,037	0,05	Ho ditolak
25	0,008	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan
26	0,588	0,05	Variansi data sama	0,617	0,05	Ho diterima
27	0,492	0,05	Variansi data sama	0,964	0,05	Ho diterima
28	0,101	0,05	Variansi data sama	0,002	0,05	Ho ditolak
29	0,24	0,05	Variansi data sama	0,086	0,05	Ho diterima
30	0,385	0,05	Variansi data sama	0,21	0,05	Ho diterima
31	0,03	0,05	Variansi data tidak sama			Tidak bisa dilanjutkan

4. Analisis dan Pembahasan

4.1 Analisis Servqual

Berdasarkan hasil pengukuran servqual, terlihat bahwa, secara umum pelayanan kereta api kelas ekonomi masih belum bisa memenuhi keinginan dari

harapan penumpang. Hal tersebut terlihat dari hasil gap pada setiap atribut yang bernilai negatif, ini memberikan arti bahwa penumpang menilai bahwa pelayanan yang diterima saat ini (*perceived*) lebih kecil dari yang mereka harapkan dari

pelayanan kereta api kelas ekonomi (*expected*).

4.2 Analisis Level of service

Hasil penjabaran rute perjalanan yang dikelompokkan kedalam *level of service* digunakan untuk melihat gap pada masing-masing rute perjalanan. Oleh karena itu, dari tabel 6 terlihat di beberapa rute perjalanan, terdapat nilai gap yang memiliki nilai gap positif, hal ini menunjukkan bahwa pada atribut di *level of service* tersebut, penumpang menilai bahwa pelayanan atribut telah memenuhi harapan atau bahkan telah melebihi harapan mereka. Dari tabel 6 tersebut juga terdapat gap negatif yang sangat tinggi, hal ini menandakan pada atribut di level tersebut, penumpang menilai bahwa pelayanan sangat ini sangat jauh dari harapan dan keinginan mereka.

4.3 Analisis One-way anova

H_0 diterima jika besar α hitung lebih besar dari 0,05 dan H_0 ditolak jika α hitung lebih kecil dari 0,05. Pada atribut pertanyaan tersebut terlihat bahwa ada beberapa item atribut yang tidak bisa dilanjutkan perhitungannya karena berdasarkan hasil SPSS pada atribut tersebut tersebut memiliki variansi data yang tidak sama.

H_0 diterima memberikan arti bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service* dengan kata lain, setiap level dari *level of service* tidak memiliki pengaruh terhadap atribut kepuasan dan H_0 ditolak dengan arti bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service* dengan kata lain, setiap level dari *level of service* memiliki pengaruh terhadap atribut kepuasan.

Atribut dengan nilai H_0 ditolak seperti atribut nomor 1, 10, 11, 13, 14, 20, 24, dan 28. Pada atribut tersebut kesimpulan yang bisa diperoleh bahwa setiap *level of service* memiliki pengaruh

terhadap atribut n . Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, pihak jasa harus lebih memperhatikan atribut n dengan kesimpulan H_0 ditolak. Hal ini karena jika perbaikan kualitas pelayanan pada atribut H_0 ditolak dilakukan pada setiap rute perjalanan, maka akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan penumpang.

5. Kesimpulan

Secara umum terlihat bahwa pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini masih belum dapat memenuhi keinginan dan harapan dari penumpang. Akan tetapi, setelah gap dijabarkan terhadap *level of service*, ternyata pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini memiliki nilai gap positif di atribut dan di *level of service* tertentu. Sehingga untuk mengetahui apakah *level of service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap atribut pelayanan maka dilakukan uji anova. Hasil uji anova menjelaskan ada beberapa atribut yang memenuhi hipotesis H_1 , atribut tersebut adalah tujuan atau rute perjalanan yang tersedia saat ini, informasi umum didalam stasiun, informasi didalam kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta api, fasilitas umum didalam stasiun, kenyamanan tempat duduk penumpang didalam kereta api, kebisingan didalam kereta api, fasilitas pendukung didalam kereta saat terjadi keadaan darurat. Oleh karena itu, pada penelitian ini, pihak penyedia jasa pelayanan kereta api kelas ekonomi lebih dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan yang lebih di fokuskan kepada 8 atribut yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap *level of service*, karena dengan peningkatan pelayanan pada atribut tersebut, akan memberikan peningkatan kepuasan penumpang di setiap rute perjalanan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006 *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barabino, B., Deiana, E. and Tilocca, P. 2012. *Measuring service quality in urban bus transport: A modified SERVQUAL approach*. International Journal of Quality and Service Sciences, Vol 4 No.3, pp. 238 - 252.
- European Standard EN 13816. 2002. *Transportation - Logistics and service- public passenger transport, Service Quality Definition, Targeting and measurement*. Brussels: Eropean Committee for standarisation.
- Hartono. 2008. *Analisis Data Stastistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1994. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measurung Service Quality: Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 58 (January), pp. 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. 1988. *A Multiple Item Scale for A Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Jurnal of Retailing, Vol. 64, Spring, pp. 12-40
- Sujarweni, V. Wiratna dan Endrayanto, Poly. 2012 . *statistika untuk penelitian*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : Andi
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Transit Cooperative Research Program, Report 100. 2003. *Transit Capacity and quality of service manual, 2nd ed*. Wasington DC: National Academy press.
- Umar, Husein. 2002. *Metode riset bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Walpole, Ronal. E dan Myers Raymond. H. 1995. *Ilmu peluang dan statistika untuk insinyur dan ilmuwan terjemahan RK Sembiring*. Bandung: Penerbit ITB