

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 4.1 lokasi penelitian stasiun KA sidoarjo

Stasiun KA sidoarjo ialah stasiun KA katagori menengah berada pada ruas Diponegoro, Kecamatan Lemah Putro, Kabupaten Sidoarjo, provinsi Jawa Timur, berada pada ketinggian +4 m, serta berada di wilayah operasional VIII Kota Surabaya. Stasiun Kereta Api Sidoarjo mempunyai 41 skedul operasi kepergian, pada skedul operasi kepergian berangkat pada jam 01.11 WIB serta selesai jam 22.26 WIB, dengan kota jurusan berbeda. Stasiun KA Sidoarjo menyediakan khusus untuk kawasan menunggu seluas 59m², namun luas yang berfungsi sebagai ruang tunggu adalah 47 m², ruang tunggu umum memiliki 12 kursi, 2 printer mencetak tiket secara mandiri dengan luas 3 m² serta terdapat satu pintu masuk pengecekan tiket untuk deretan 9 m². Setelah gardu kontrol tiket juga terdapat waiting room ataupun kawasan menunggu diperon tersendiri pengguna jasa tiket yang memiliki seluas 362m², ruang tunggu ini memiliki 121 kursi tanpa membedakan antara penumpang eksekutif maupun ekonomi, stasiun Sidoarjo mempersilakan calon penumpang menuju ke ruang tunggu khusus penumpang bertiket paling lambat 20 menit sebelum kereta berangkat. Hal ini berdampak penimbunan penumpang yang memiliki tiket di ruangan menunggu umum, yang mana waktu kepergian kereta api berjarak 3 menit. Stasiun KA Sidoarjo mempunyai ruangan menunggu fasilitas tiket secara manual seluas 68,63 m², ruangan menunggu fasilitas tiket manual memiliki 24 kursi serta 1 meja untuk menulis lembar isian pengambilan tiket, serta 1 mesin tiket otomatis, 3 loket tiket serta 1

customer service. sebuah ruangan waktu libur nasional, ruangan menunggu layanan karcis manual padat dengan para penumpang, padat penumpang mengantre dan berdiri di loket pelanggan, Tersedia pula 40 tempat duduk di teras maupun di luar stasiun bagi penumpang yang menunggu boarding ataupun penumpang yang baru sampai menunggu jemputan. Kursi didalam ataupun didepan stasiun padat bahkan saat waktu sibuk di stasiun sidoarjo.



4.2 Analisis Data

penyusunan riset ini bahan yang diperoleh adalah melalui data primer sert data sekunder. Data primer yakni berdasarkan situasi dilapangan yaitu dengan pengamatan langsung di stasiun kereta api sidoarjo. Sedangkan data sekunder yakni diperoleh dari data – data stasiun kereta api sidoarjo.

4.2.1 Pengolahan data menggunakan SPSS

Untuk melengkapi penelitian ini penulis membuat kuisisioner untuk disebarkan kepada responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, frekuensi ke stasiun kereta api sidoarjo.

4.2.1.1 Karakter narasumber berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 jenis kelamin narasumber

Jenis Kelamin	Jumlah Responeden	Persentase Responden
Laki-Laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Melalui tabel 5.2 diatas membuktikan bahwasanya narasumber pada penelitian ini sebanyak 100 narasumber, yaitu dengan jumlah laki - laki 42 narasumber (42%) serta wanita sejumlah 58 responden (58%).

4.2.1.2 Karakter Narasumber berdasarkan usia

Tabel 4.2 Usia Narasumber

Usia	Responden	Persentase
17 s/d 25 tahun	49	49%
26 s/d 35 tahun	27	27%
36 s/d 45 tahun	15	15%
46 s/d 55 tahun	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Melalui Tabel 5.2 diatas membuktikan bahwasanya Usia 17 – 25 thn berjumlah 49, sedangkan Usia 26 – 35 thn berjumlah 27 narasumber, Usia 36 – 45 thn berjumlah 15 narasumber, Usia 46 – 55 thn berjumlah 9 narasumber.

4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi ke Stasiun Sidoarjo

Tabel 4.3 Frekuensi ke Stasiun Kereta Api Sidoarjo

Jenis Kelamin	Responden	Frekuensi
Serin	60	60%
Jarang	40	40%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Melalui Tabel 5.3 membuktikan bahwasanya frekuensi responden sering ke stasiun sidoarjo sebanyak 60 responden. Sedngkan frekuensi responden jarang ke stasiun sidoarjo sebanyak 40 responden.

4.2.1.4 Uji Validitas

Selanjutnya ini hasil uji validitas yang diolah mengguakan program aplikasi SPSS.

➤ Hasil uji validitas variabel X_1 (*Tangible/Nyata*)

Tabel 4.4 Validitas X_1

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	Nilai Pearson Correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	
X _{1.1}	0,729	>0,1654	0,706	>0,1654	Valid
X _{1.2}	0,748	>0,1654	0,649	>0,1654	Valid
X _{1.3}	0,691	>0,1654	0,619	>0,1654	Valid
X _{1.4}	0,694	>0,1654	0,613	>0,1654	Valid
X _{1.5}	0,739	>0,1654	0,703	>0,1654	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas membuktikan bahwasanya variabel X_1 *Tangible/Nyata* ialah valid, hal ini di karenkan jumlah r hitung < r tabel (0,1654).

➤ Hasil uji validitas variabel X_2 (Reability/Kehandalan)

Tabel 4.5 Validitas X_2

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	Nilai Pearson Correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	
X _{2.1}	0,732	>0,1654	0,737	>0,1654	Valid
X _{2.2}	0,741	>0,1654	0,734	>0,1654	Valid
X _{2.3}	0,672	>0,1654	0,738	>0,1654	Valid
X _{2.4}	0,772	>0,1654	0,699	>0,1654	Valid
X _{2.5}	0,760	>0,1654	0,741	>0,1654	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X_2 Reability/Kehandalan ialah valid, hal ini di karenakan jumah r hitung < r tabel (0,1654).

➤ Hasil uji validitas variabel X_3 (Responsiveness/Ketanggapan)

Tabel 4.6 Validitas X_3

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	Nilai Pearson Correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	
X _{3.1}	0,463	>0,1654	0,743	>0,1654	Valid
X _{3.2}	0,471	>0,1654	0,672	>0,1654	Valid
X _{3.3}	0,423	>0,1654	0,753	>0,1654	Valid
X _{3.4}	0,464	>0,1654	0,778	>0,1654	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X_3 Responsiveness/Ketanggapan ialah valid, hal ini di karenakan jumlah r hitung $< r$ tabel (0,1654).

➤ Hasil uji validitas variabel X_4 (Assurance/Jaminan)

Tabel 4.7 Validitas X_4

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval ($r = 0,1654$)	Nilai Pearson Correlation	Standart Interval ($r = 0,1654$)	
$X_{4.1}$	0,684	$>0,1654$	0,685	$>0,1654$	Valid
$X_{4.2}$	0,786	$>0,1654$	0,789	$>0,1654$	Valid
$X_{4.3}$	0,699	$>0,1654$	0,756	$>0,1654$	Valid
$X_{4.4}$	0,783	$>0,1654$	0,746	$>0,1654$	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X_4 Assurance/Jaminan ialah valid, hal ini di karenakan jumlah r hitung $< r$ tabel (0,1654).

➤ Hasil uji validitas X_5 (Empathy/empati)

Tabel 4.8 Validitas X_5

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval ($r = 0,1654$)	Nilai Pearson Correlation	Standart Interval ($r = 0,1654$)	
$X_{5.1}$	0,661	$>0,1654$	0,712	$>0,1654$	Valid
$X_{5.2}$	0,796	$>0,1654$	0,719	$>0,1654$	Valid
$X_{5.3}$	0,757	$>0,1654$	0,736	$>0,1654$	Valid

X _{5.4}	0,774	>0,1654	0,722	>0,1654	Valid
------------------	-------	---------	-------	---------	-------

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X₅ Empathy/empati adalah valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung < r tabel (0,1654).

➤ Hasil uji validitas variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.9 Validitas Y

Indikator	Kinerja		Harapan	
	Nilai Pearson correlation	Standart Interval (r = 0,1654)	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
Y _{5.1}	0,706	>0,1654	0,712	Valid
Y _{5.2}	0,756	>0,1654	0,719	Valid
Y _{5.3}	0,745	>0,1654	0,736	Valid
Y _{5.4}	0,716	>0,1654	0,722	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Y Kualitas Pelayanan ialah valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung < r tabel (0,1654).

4.2.1.5 Uji Reabilitas

Percobaan ini untuk mengert reliabel ataupun tidaknya suatu variabel menggunakan rumus alpha Cronbach. Hasil uji untuk mencari nilai cronbach alpha pada setiap variabel yang kemudian di bandingkan dengan nilai minimum cronbach alpha yaitu 0,60. Jika jumlah Cronbach Alpha melalui tiap - tiap variabel lebih besar dari nilai minimum Cronbach Alpha maka variabel dinyatakan reliabel.

Indikator	Kinerja		Harapan		Keterangan
	Cronbach Alpha	Cut of Value	Cronbach Alpha	Cut of Value	
X _{1.1}	0,767	>0,60	0,674	>0,60	Reliabel
X _{1.2}	0,788	>0,60	0,780	>0,60	Reliabel
X _{1.3}	0,718	>0,61	0,719	>0,60	Reliabel
X _{1.4}	0,723	>0,62	0,731	>0,60	Reliabel
X _{1.5}	0,737	>0,63	0,694	>0,60	Reliabel

Tabel 4.10 Realibilitas X

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel 4.11 Reabilitas Y

Indikator	Nilai		Keterangan
	Cronbach Alpha	Cut of Value	
y	0,709	>0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel (X) dan (Y) dinyatakan reliabel lantaran mempunyai jumlah Cronbach Alpha lebih besar daripada

jumlah Cronbach Alpha minimum yakni (0,60).

4.2.2 Analisis Metode Service Quality (SerQual)

pengerjaan data di riset ini memakai metode service quality (SerQual), data yang dipakai dalam cara ini ialah data kemampuan serta keinginan. Adapun cara pengerjaan data SerQual yakni :

A. Menjumlah nilai tingkatan kepuasan (kinerja) semua karakter, berikut contoh kalkulasi bobot setiap faktor tingkat kepentingan berdasarkan narasumber :

keterangan :

SP (Sangat Puas)

P (Puas)

CP (Cukup Puas)

TP (Tidak Puas)

STP (Sangat Tidak Puas)

n = Banyaknya Jawaban Setiap Poin

Bobot = (n x point) (n x point).....(1)

Bobot = (15 x 5)(63 x 4)(1 x 2)(0 x 1)

Tabel 4.12 Bobot Variabel Kinerja Menurut Responden

Variabel	Jawaban Kinerja					Jumlah	Bobot
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)		
X _{1.1}	15	63	21	1	0	100	392
X _{1.2}	23	60	16	1	0	100	405
X _{1.3}	25	52	23	0	0	100	402
X _{1.4}	29	57	13	1	0	100	414
X _{1.5}	25	56	19	0	0	100	406
X _{2.1}	24	53	23	0	0	100	401
X _{2.2}	28	44	27	1	0	100	399
X _{2.3}	33	52	15	0	0	100	421
X _{2.4}	27	51	21	1	0	100	404
X _{2.5}	28	51	20	0	0	100	406

Variabel	Jawaban Kinerja					Jumlah	Bobot
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)		
X _{3.1}	19	61	19	1	0	100	398
X _{3.2}	23	50	26	1	0	100	395
X _{3.3}	25	55	20	1	0	100	405
X _{3.4}	28	52	20	0	0	100	408
X _{4.1}	21	60	19	0	0	100	402
X _{4.2}	20	56	23	0	0	100	395
X _{4.3}	33	53	14	1	0	100	419
X _{4.4}	30	50	20	0	0	100	410
X _{5.1}	27	57	15	1	0	100	410
X _{5.2}	23	53	24	0	0	100	399
X _{5.3}	29	54	16	1	0	100	411
X _{5.4}	32	46	22	0	0	100	410

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan tabel di atas variabel X_{2.3} yang memiliki bobot paling besar terkait “petugas stasiun tanggap kebutuhan pelanggan” dengan jumlah bobot senilai 421, hal ini dikarenakan responden mengevaluasi petugas tanggap melayani kebutuhan pelanggan.

Sedangkan untuk bobt terendah adalah pada variabel X_{1.1} terkait “petugas berpenampilan rapi” dengan nilai bobot 392. Menurut responden hal ini karena petugas berpenampilan rapi sangat jauh dari harapan responden sehingga variabel X_{1.1} kinerja paling jelek di bandingkan faktor lainnya.

Kepuasan (kinerja) semua atribut, jumlah tingkat keinginan setiap atribut di hitung

dengan rumus : $SQp = \frac{1}{M} \sum_i^k = 1 Ts_{ij} \dots\dots\dots(2)$

$$SQp = \frac{1}{100} \sum_i^k = 1 \ 392 = 3.92$$

Dimana :

SQp = nilai tingkat kinerja untuk atribut i

Ts_{ij} = total nilaijawaban narasumber tingkat kepuasan terhadap atribut

M = total narasumber

K = Jumlah atribut

Tabel 4.13 Nilai Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo

Variabel	Bobot	Nilai Tingkat Kepentingan
X _{1.1}	392	3,92
X _{1.2}	405	4,05
X _{1.3}	402	4,02
X _{1.4}	414	4,14
X _{1.5}	406	4,06
X _{2.1}	401	4,01
X _{2.2}	399	3,99
X _{2.3}	421	4,21
X _{2.4}	404	4,04
X _{2.5}	406	4,06
X _{3.1}	398	3,98
X _{3.2}	395	3,95
X _{3.3}	405	4,05
X _{3.4}	408	4,08
X _{4.1}	402	4,02
X _{4.2}	395	3,95
X _{4.3}	419	4,19
X _{4.4}	410	4,10
X _{5.1}	410	4,10
X _{5.2}	399	3,99
X _{5.3}	411	4,11
X _{5.4}	410	4,10

Sumber : Hasil Analisis, 2023

B. Menjumlah nilai tingkat kepuasan (keinginan) semua atribut, berikut contoh penjumlahan bobot semua faktor tingkat keinginan menurut narasumber :

keterangan ;

SP (Sangat Puas) = 5

P (Puas) = 4

CP (Cukup Puas) = 3

TP (Tidak Puas) = 2

STP (Sangat Tidak Puas) = 1

N = (n x point) (n x point).....(3)

Bobot = (45 x 5)(47 x 4)(8 x 3)(0 x 2)(0 x 1)

Tabel 4.14 Bobot faktor keinginan Menurut narasumber

Variabel	Jawaban Kinerja					Jumlah	Bobot
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)		
X _{1.1}	45	47	8	0	0	100	437
X _{1.2}	46	49	5	0	0	100	441
X _{1.3}	42	54	4	0	0	100	438
X _{1.4}	48	46	6	0	0	100	442
X _{1.5}	43	47	10	0	0	100	433
X _{2.1}	43	48	9	0	0	100	434
X _{2.2}	47	42	11	0	0	100	436
X _{2.3}	40	49	11	0	0	100	429
X _{2.4}	44	49	7	0	0	100	437
X _{2.5}	41	45	14	0	0	100	427
X _{3.1}	46	44	10	0	0	100	436
X _{3.2}	50	44	6	0	0	100	444
X _{3.3}	39	52	9	0	0	100	430
X _{3.4}	45	48	7	0	0	100	438
X _{4.1}	42	51	7	0	0	100	435
X _{4.2}	43	47	10	0	0	100	433
X _{4.3}	39	55	6	0	0	100	433
X _{4.4}	46	46	8	0	0	100	438
X _{5.1}	50	42	8	0	0	100	442
X _{5.2}	45	47	8	0	0	100	437

X _{5,3}	50	39	11	0	0	100	439
X _{5,4}	45	45	10	0	0	100	435

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari tabel di atas variabel tingkat kepentingan menurut responden yang mempunyai bobot tertinggi adalah X_{3,2} terkait petugas tanggap dalam membantu memberikan informasi dengan jumlah bobot sebanyak 444 hal ini tidak terlepas dari pengguna jasa yang memerlukan informasi semacam panggilan untuk calon – calon penumpang yang mau berangkat dan informasi kereta yang mau datang sehingga variabel X_{3,2} yang sangat di harapkan pelayanannya.

Sementara itu untuk bobot paling rendah ialah variabel X_{2,5} terkait pelayanan “petugas stasiun dan seluruh crew siap membantu jika ada permasalahan pelanggan’ dengn nilai bobot 427.

Kepuasan (kinerja) semua atribut, nilai tingkat kepentingan semua atribut atribut di hitung dengan rumus : $SQp = \frac{1}{M} \sum_i^k = 1 Ts_{ij} \dots\dots(4)$

$$SQp = \frac{1}{100} \sum_i^k = 1 \ 437 = 4,37$$

Dimana :

SQp = angka tingkat kinerja untuk atribut i

Tabel 4.15 Nilai Harapan Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo

Variabel	Bobot	Nilai Tingkat Kepentingan
X _{1,1}	437	4,37
X _{1,2}	441	4,41
X _{1,3}	438	4,38
X _{1,4}	442	4,42
X _{1,5}	433	4,33
X _{2,1}	434	4,34
X _{2,2}	436	4,36
X _{2,3}	429	4,29
X _{2,4}	437	4,37
X _{2,5}	427	4,27
X _{3,1}	436	4,36

X _{3,2}	444	4,44
X _{3,3}	430	4,30
X _{3,4}	438	4,38
X _{4,1}	435	4,35
X _{4,2}	433	4,33
X _{4,3}	433	4,33
X _{4,4}	438	4,38
X _{5,1}	442	4,42
X _{5,2}	437	4,37
X _{5,3}	439	4,39
X _{5,4}	435	4,35

Sumber : Hasil Analisis, 2023

C. Cara ketiga ialah menilai kesenjangan (gap) melalui tingkat keinginan serta kepuasan setiap atribut penjelasan, nilai ketimpangan (gap) setiap atribut dihitung menggunakan rumus :

Skor gap = skor kinerja – skor harapan.....(5)

Skor gap = 3,92 – 4,37 = 0,45

Tabel 4.16 Nilai Tingkat Kepentingan dan Gap Pengguna Jasa Stasiun Kereta Api Sidoarjo

Variabel	Kinerja	Harapan	Gap	Rangking
X _{1,1}	3,92	4,37	-45	12
X _{1,2}	4,05	4,41	-36	15
X _{1,3}	4,02	4,38	-36	15
X _{1,4}	4,14	4,42	-28	8
X _{1,5}	4,06	4,33	-27	6
X _{2,1}	4,01	4,34	-33	12
X _{2,2}	3,99	4,36	-37	17
X _{2,3}	4,21	4,29	-8	1
X _{2,4}	4,04	4,37	-33	12
X _{2,5}	4,06	4,27	-21	3
X _{3,1}	3,98	4,36	-38	20
X _{3,2}	3,95	4,44	-49	22
X _{3,3}	4,05	4,3	-25	4

X _{3.4}	4,08	4,38	-3	10
X _{4.1}	4,02	4,35	-33	12
X _{4.2}	3,95	4,33	-38	18
X _{4.3}	4,14	4,33	-19	2
X _{4.4}	4,1	4,38	-28	8
X _{5.1}	4,1	4,42	-32	11
X _{5.2}	3,99	4,37	-38	18
X _{5.3}	4,11	4,39	-28	7
X _{5.4}	4,1	4,35	-25	4

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berlandaskan hasil pengerjaan serta analisa per atribut fasilitas dapat di ketahui bahwasanya variabel X_{2.3} petugas stasiun tanggap melayani kebutuhan pelanggan/pengguna jasa menempati rangking kesatu dengan angka Gap - -0,16, hal ini dikarenakan penumpang menilai petugas stasiun tanggap melayani kebutuhan pengguna jasa sehingga variabel X_{2.3} di nilai atribut yang sangat di harapkan layanannya serta kinerjanya.

Selain itu untuk rangking paling bawah pada variabel X_{3.2} mengenai petugas berpenampilan rapi dengan angka Gap -0,49, hal ini dikarenakan menurut petugas tanggap dalam membantu memberikan informasi jauh dari harapan, sehingga pengguna jasa menilai variabel X_{1.1} kinerjanya paling jelek dibandingkan variabel yang lain.

D. Menjumlah nilai tingkat kepuasan setiap atribut. Menghitung nilai tingkat kepuasan setiap atribut menggunakan rumus ;

$$SDp = \frac{1}{q} \sum_k^e = 1 \text{ Isij} \dots\dots(6)$$

$$SDp = \frac{1}{5} \sum_k^e = 1 \text{ 20,19} = 4,038$$

Dimana :

SDp= angka tingkat kepuasan untuk dimensi i

Isij= total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i

Q = totla atribut

K = jumlah pernyataan

E. menjumlahkan angka serqual setiap atribut kinerja serta harapan, skor nilai serqual setiap atribut di hitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor SerQual} = \text{skor kinerja} - \text{skor harapan} \dots \dots \dots (7)$$

$$\text{Skor SerQual} \quad 4,038 - 4,382 = -0,344$$

Tabel 4.17 Nilai Tingkat Kepentingan dan Gap Pengguna Jasa Stasiun Kereta Api Sidoarjo

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap setiap atribut	Rangking
Tangible	4,038	4,382	-0,344	4
Reliability	4,061	4,326	-0,265	1
Responsiveness	4,015	4,37	-0,355	5
Assurance	4,025	4,347	-0,295	2
Empathy	4,075	4,382	-0,307	3

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan tabel diatas di ketahui bahwasanya reliability menduduki juara pertama dengan angka -265, kemudian Assurance menduduki juara ke dua dengan angka -0,295, juara ke tiga yakni empathy nilai -0,307. Rangking ke empat yaitu Tangible dengan nilai skor -0,344. Dan rangking ke lima yaitu Responsiveness dengan nilai -0,335, hal ini memperlihatkan bahwasanya kriteria di dalam dimensi Respponsiveness agar lebih di prioritaskan untuk di lakukan perbaikan.