

TUGAS AKHIR

ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA API PENATARAN”)



DISUSUN OLEH:

NUR ALDI FIRMANSYAH
NIM : 03116120

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA 2018**

TUGAS AKHIR

ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA API PENATARAN”)

Disusun Oleh :

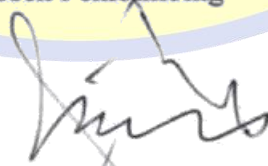
NUR ALDI FIRMANSYAH

NIM : 03116120

Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)
pada Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Narotama Surabaya

PRO PATRIA

Surabaya, Agustus 2018
Mengetahui
Dosen Pembimbing



Sapto Budi Wasono S.T., M.T.

NIDN : 0710066902

TUGAS AKHIR

ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA API PENATARAN”)

Disusun Oleh :

NUR ALDI FIRMANSYAH

NIM : 03116120

Tugas akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk di ujikan.

PRO PATRIA

Surabaya, Agustus 2018

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Sapto Budi Wasono S.T., M.T.

NIDN : 0710066902

**TUGAS AKHIR INI
TELAH DIUJIKAN DAN DIPERTAHANKAN DI HADAPAN PENGUJI
PADA HARI JUM'AT , TANGGAL 10 AGUSTUS 2018**

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN
KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA
API PENATARAN”)**

Disusun Oleh : NUR ALDI FIRMANSYAH

NIM : 03116120

Fakultas : TEKNIK

Program Studi : TEKNIK SIPIL

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

Tim penguji terdiri:

1. Ketua Penguji

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Teknik Sipil


Ir. Adi Prawito, M.M., M.T

NIDN: 0706056601


Ronny Durrotun Nasihien, S.T., M.T

NIDN: 0720127002

2. Sekretaris

**Fakultas Teknik
Dekan,**


Farida Hardaningrum, S.Si., M.T

NIDN: 0711037001


Dr. Ir. Koespiadi, M.T

NIDN: 0701046501

3. Anggota


Sapto Budi Wasono, S.T., M.T.

NIDN: 0710066902

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : **NUR ALDI FIRMANSYAH**

NIM : **03116120**

JUDUL TUGAS AKHIR : **ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA API PENATARAN”)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademik dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



Nama : Nur Aldi Firmansyah
NIM : 03116120

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : **NUR ALDI FIRMANSYAH**

NIM : **03116120**

JUDUL TUGAS AKHIR : **ANALISIS RESPON PENUMPANG
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
GUNA PENINGKATAN KINERJA
KERETA API (STUDI KASUS “KERETA
API PENATARAN”)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademik dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

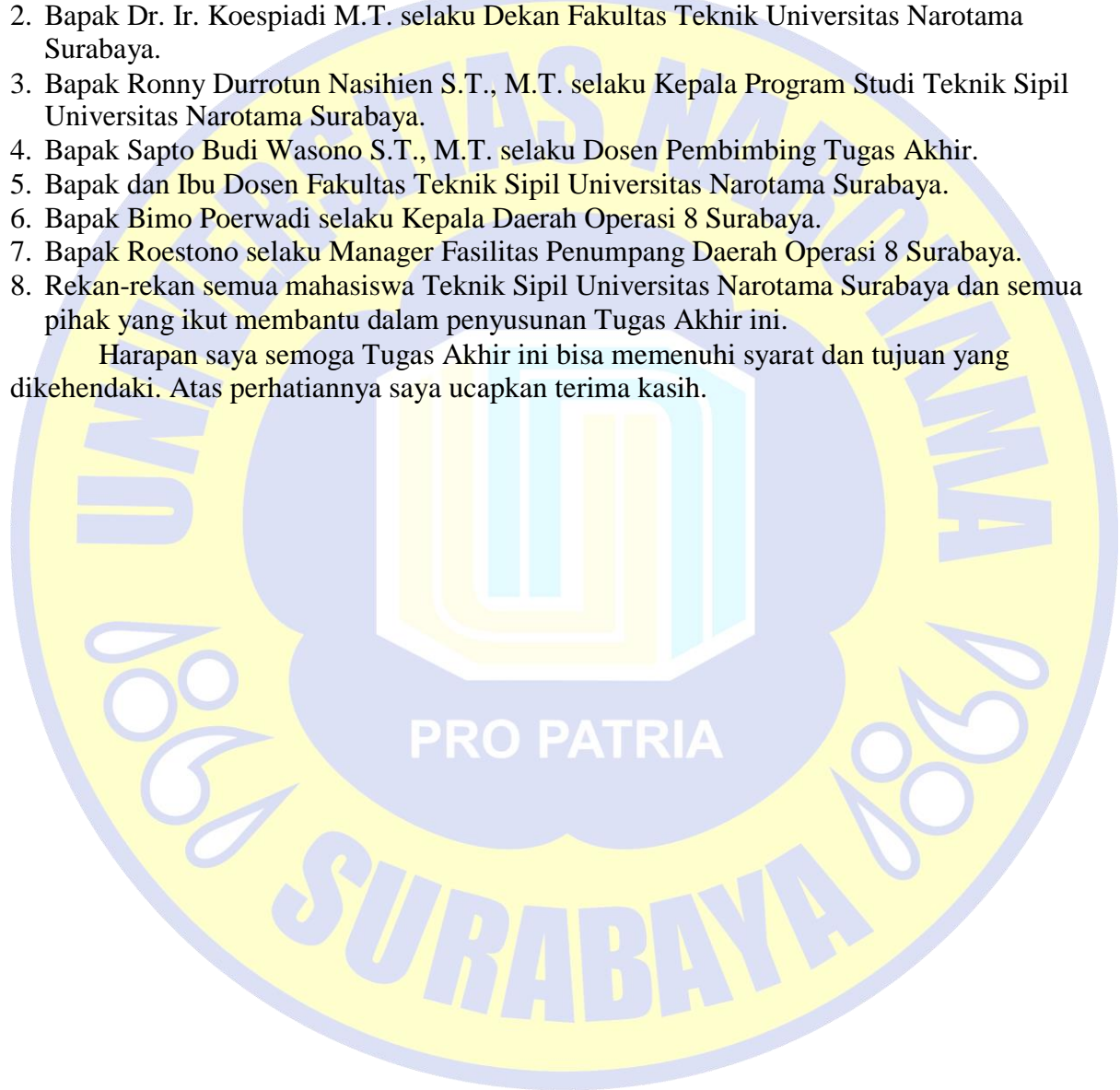
Nama : Nur Aldi Firmansyah
NIM : 03116120

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Sebagai manusia saya menyadari akan adanya keterbatasan, kekurangan, dan kesalahan. Namun saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik agar Tugas Akhir ini dapat selesai sesuai dengan harapan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, saudara-saudara saya tercinta, sebagai penyemangat terbesar bagi saya, dan yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materiil serta doanya.
2. Bapak Dr. Ir. Koespiadi M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Ronny Durrotun Nasihien S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Sapto Budi Wasono S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya.
6. Bapak Bimo Poerwadi selaku Kepala Daerah Operasi 8 Surabaya.
7. Bapak Roestono selaku Manager Fasilitas Penumpang Daerah Operasi 8 Surabaya.
8. Rekan-rekan semua mahasiswa Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya dan semua pihak yang ikut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Harapan saya semoga Tugas Akhir ini bisa memenuhi syarat dan tujuan yang dikehendaki. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.



ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GUNA PENINGKATAN KINERJA KERETA API (STUDI KASUS “KERETA API PENATARAN”)

Nur Aldi Firmansyah

ABSTRAK

Kereta api Penataran adalah salah satu kereta api ekonomi lokal relasi Surabaya-Malang-Blitar yang mendapatkan *Public Service Obligation* (PSO). Beroperasinya kereta api ini diharapkan dapat menjadi angkutan unggulan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Transportasi publik yang memenuhi standar kelayakan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, perlu adanya penilaian atau respon terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.

Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah Keselamatan (X_1), Keamanan (X_2), Kenyamanan dan Kesetaraan (X_3), Kemudahan (X_4), Keandalan dan Keteraturan (X_5), dan Integrasi Transportasi (X_6), sedangkan variabel dependennya adalah Kualitas Pelayanan Penumpang (Y). Populasi penelitian adalah penumpang Kereta Api Penataran di Stasiun Surabaya Gubeng dan Stasiun Malang Kotabaru dengan sampel 204 responden. Metode pengumpulan data adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, model hubungannya adalah $Y = 0,312 X_5 + 0,229 X_3 + 0,201 X_1 + 0,200 X_2 + 0,171 X_6 + 0,082 X_4$, artinya besarnya variabel Y dipengaruhi oleh setiap nilai pada masing-masing variabel X . Pada model hubungan regresi, diketahui bahwa variabel paling dominan adalah variabel Keandalan dan Keteraturan (X_5) sedangkan variabel yang harus dibenahi adalah variabel kemudahan (X_4). Keenam variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kata Kunci: Respon Penumpang, Kualitas Pelayanan, KA Penataran

ANALYSIS OF PASSENGERS' RESPONSE TOWARD SERVICE QUALITY TO INCREASE RAILWAYS PERFORMANCE (STUDY CASE OF "PENATARAN RAILWAY")

Nur Aldi Firmansyah

ABSTRACT

Penataran railway is one of the local economic trains connecting Surabaya-Malang-Blitar that gets Public Service Obligation (PSO). The operation of this train is expected to become a superior transportation to fulfill society mobility needs. Public transportation which fulfills the standard of eligibility is needed by the society. To find out the standard of service desired by the society, it needs to conduct an assessment or response to the quality of the Penataran railway service.

In this study, the independent variables are Safety (X_1), Security (X_2), Comfort and Equality (X_3), Ease (X_4), Reliability and Orderliness (X_5), and Transportation Integration (X_6), while the dependent variable is the Quality of Passenger Services (Y). The populations of the study were passengers of the Penataran railway at Surabaya Gubeng Station and Malang Kotabaru Station with a sample of 204 respondents. For the data collection is used a closed questionnaire using multiple linear regression analysis method.

Based on the results of the study, it was found that the relationship model is $Y = 0,312 X_5 + 0,229 X_3 + 0,201 X_1 + 0,200 X_2 + 0,171 X_6 + 0,082 X_4$, that is the number of the variable Y is influenced by each value in each variable X . In the regression relationship model, it is known that the most dominant variable is Reliability and Orderliness (X_5) while the variable that must be improve is the convenience variable (X_4). The six independent variables have a significant effect on the dependent variable both partially and together.

Keywords: Passengers' Response, Service Quality, Penataran Railway

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lokasi Penelitian	7
BAB II DASAR TEORI	
2.1 Kereta Api	8
2.1.1 Definisi	8
2.1.2 Keunggulan Kereta Api	8
2.1.3 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	9
2.2 Angkutan Umum	10
2.2.1 Peranan Angkutan Umum	10
2.2.2 Pelayanan Angkutan Umum	12
2.2.3 Angkutan Antarkota	14
2.3 Pola Pergerakan	14
2.3.1 Maksud Perjalanan	14
2.3.2 Pengelompokan Pelaku Perjalanan	15
2.3.3 Perilaku Perjalanan	16

2.4	Kualitas Jasa Transportasi	21
2.5	Integrasi Moda Transportasi	24
2.5.1	Definisi	24
2.5.2	Arah Keterpaduan Transportasi Antarmoda Berdasarkan Sistranas	25
2.5.3	Keterpaduan Antarmoda	26
2.5.4	Strategi Implementasi Pelayanan Angkutan Penumpang Antarmoda	27
2.6	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	28
2.6.1	Definisi	28
2.6.2	Fasilitas dan Kemampuan SPSS	29
2.7	Penelitian Terdahulu	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Bagan Alur Metode Penelitian	33
3.2	Penjelasan Metodologi	34
3.2.1	Studi Pendahuluan	34
3.2.2	Studi Pustaka	34
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.3.1	Pengumpulan Data Awal	34
3.2.3.2	Sumber Data	43
3.2.3.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian	46
3.2.3.4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tahap Awal	47
3.2.3.5	Uji Instrumen	48
3.2.3.6	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tahap Akhir	51
3.2.4	Teknik Analisis Data	51
3.2.4.1	Uji Asumsi Klasik	51
3.2.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.2.4.3	Uji Hipotesis	61
3.3	Jadwal Penelitian	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Survei Pendahuluan	65
4.1.1	Karakteristik Responden Penelitian 50 Responden	66
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	67
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	69
4.1.2	Indikator-Indikator Variabel	70
4.1.2.1	Variabel X_1 untuk Jenis Pelayanan Keselamatan	71

4.1.2.2 Variabel X_2 untuk Jenis Pelayanan Keamanan	71
4.1.2.3 Variabel X_3 untuk Jenis Pelayanan Kenyamanan dan Kesetaraan	71
4.1.2.4 Variabel X_4 untuk Jenis Pelayanan Kemudahan	72
4.1.2.5 Variabel X_5 untuk Jenis Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan	72
4.1.2.6 Variabel X_6 untuk Integrasi Transportasi	73
4.1.2.7 Variabel Y untuk Respon Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan	74
4.1.3 Analisis Data untuk 50 Responden.....	74
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	74
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	79
4.1.3.3 Analisa Deskriptif Pengujian Awal Kuesioner	80
4.2 Survei Utama.....	81
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian 204 Responden.....	81
4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	82
4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	84
4.2.1.5 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	84
4.2.2 Analisis Data Survei Utama untuk 204 Responden.....	85
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	85
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	90
4.2.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	91
4.2.2.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
4.2.2.5 Hasil Uji Hipotesis	100
4.2.2.6 Variabel Paling Dominan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

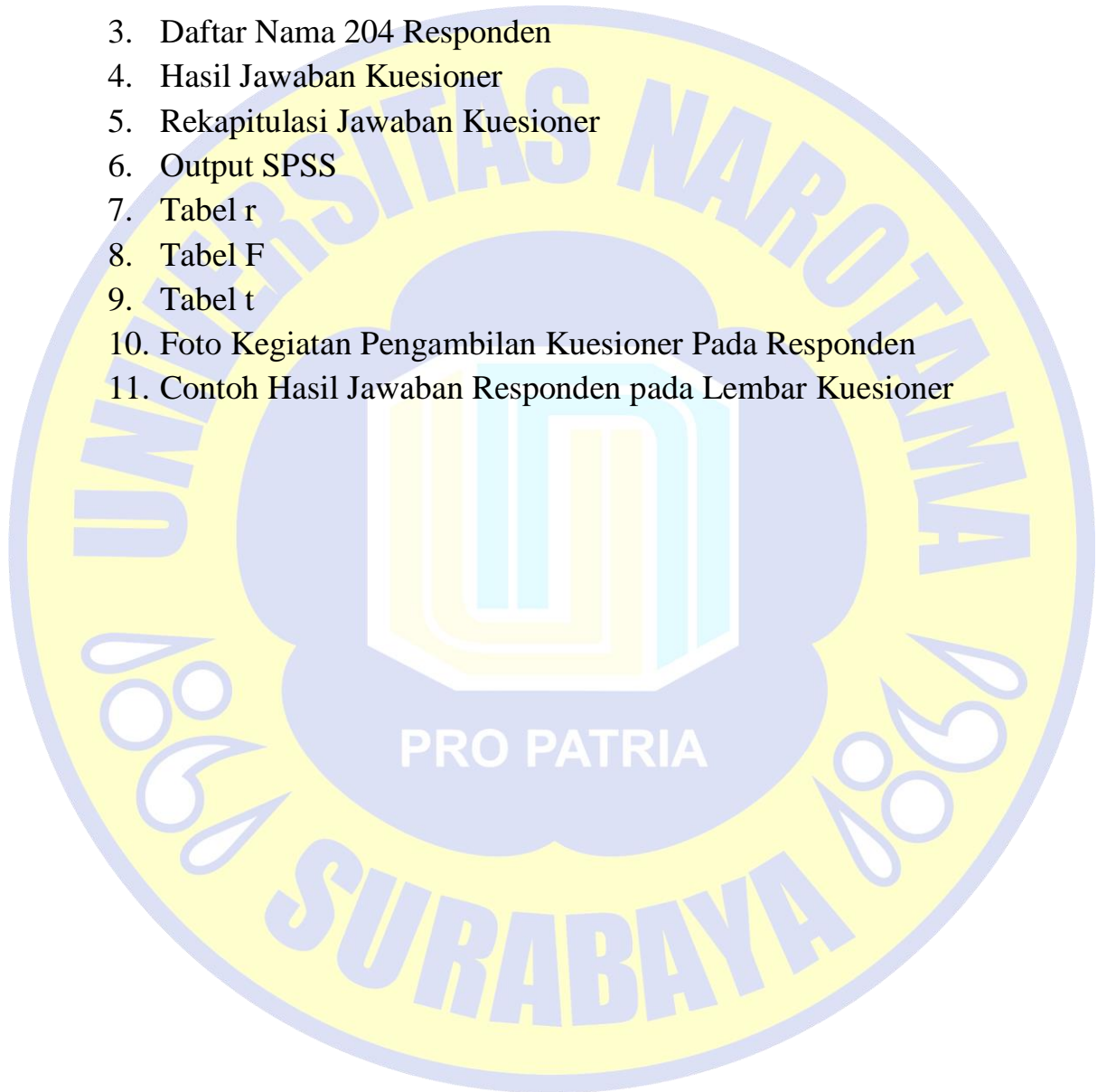
Tabel 2.1 Klasifikasi pergerakan orang di perkotaan berdasarkan maksud pergerakan	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Grafik Perjalanan Kereta Api Penataran rute Stasiun Surabaya Kota-Stasiun Blitar Tahun 2017	39
Tabel 3.2 Grafik Perjalanan Kereta Api Penataran rute Stasiun Blitar-Stasiun Surabaya Kota/Gubeng Tahun 2017	40
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	64
Tabel 4.1 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_1 untuk 50 Responden.....	75
Tabel 4.2 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_2 untuk 50 Responden.....	76
Tabel 4.3 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_3 untuk 50 Responden.....	76
Tabel 4.4 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_4 untuk 50 Responden.....	77
Tabel 4.5 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_5 untuk 50 Responden.....	78
Tabel 4.6 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_6 untuk 50 Responden.....	78
Tabel 4.7 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel Y untuk 50 Responden.....	79
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian untuk 50 Responden	80
Tabel 4.9 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_1 untuk 204 Responden.....	86
Tabel 4.10 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_2 untuk 204 Responden ..	87
Tabel 4.11 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_3 untuk 204 Responden ..	87
Tabel 4.12 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_4 untuk 204 Responden ..	88
Tabel 4.13 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_5 untuk 204 Responden ..	89
Tabel 4.14 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel X_6 untuk 204 Responden ..	89
Tabel 4.15 Hasil korelasi tiap indikator pada Variabel Y untuk 204 Responden	90
Tabel 4.16 Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian untuk 204 Responden	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi.....	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	97
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4.21 Hasil Uji t	101
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	104
Tabel 4.24 Rangking tiap variabel	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lokasi Rencana Penelitian Sesuai Rute Kereta Api Penataran	7
Gambar 2.1	Proses pemilihan dua moda (angkutan umum dan mobil).....	19
Gambar 2.2	Proses pemilihan moda untuk Indonesia.....	20
Gambar 2.3	Tampilan SPSS versi 24.0.....	29
Gambar 3.1	Diagram Alur Metode Penelitian.....	33
Gambar 3.2	Peta Jalur Kereta Api Daop VIII Surabaya	35
Gambar 3.3	Kelas ekonomi (K3) dengan jumlah 106 tempat duduk.....	36
Gambar 3.4	Peta Jalur Kereta Api Penataran dan Rapih Dhoho.....	37
Gambar 3.5	Peta Letak Stasiun Surabaya Gubeng	41
Gambar 3.6	Peta Letak Stasiun Malang Kota Baru	43
Gambar 4.1	Diagram Jenis Kelamin 50 Responden	66
Gambar 4.2	Diagram Usia 50 Responden	67
Gambar 4.3	Diagram Pekerjaan 50 Responden	68
Gambar 4.4	Diagram Pendidikan Terakhir 50 Responden.....	69
Gambar 4.5	Diagram Tujuan Perjalanan 50 Responden.....	70
Gambar 4.6	Diagram Jenis Kelamin 204 Responden	82
Gambar 4.7	Diagram Usia 204 Responden.....	82
Gambar 4.8	Diagram Pekerjaan 204 Responden	83
Gambar 4.9	Diagram Pendidikan Terakhir 204 Responden	84
Gambar 4.10	Diagram Tujuan Perjalanan 204 Responden	85
Gambar 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>scatter plot</i>)	92
Gambar 4.12	Grafik Histogram Uji Normalitas.....	95
Gambar 4.13	Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Perjalanan
2. Desain Kuesioner
3. Daftar Nama 204 Responden
4. Hasil Jawaban Kuesioner
5. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
6. Output SPSS
7. Tabel r
8. Tabel F
9. Tabel t
10. Foto Kegiatan Pengambilan Kuesioner Pada Responden
11. Contoh Hasil Jawaban Responden pada Lembar Kuesioner



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai “Respon Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Guna Peningkatan Kinerja Kereta Api Penataran” yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi yang terbentuk dalam analisis ini adalah $Y = 0,201 X_1 + 0,200 X_2 + 0,229 X_3 + 0,082 X_4 + 0,312 X_5 + 0,171 X_6$ dan

penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Pelayanan Keselamatan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi 0,201.
- b. Variabel Pelayanan Keamanan (X_2) memiliki nilai koefisien regresi 0,200.
- c. Variabel Pelayanan Kenyamanan dan Kesetaraan (X_3) memiliki nilai koefisien regresi 0,229.
- d. Variabel Pelayanan Kemudahan (X_4) memiliki nilai koefisien regresi 0,082.
- e. Variabel Pelayanan Keandalan dan Keteraturan (X_5) memiliki nilai koefisien regresi 0,312.
- f. Variabel Integrasi Transportasi (X_6) memiliki nilai koefisien regresi 0,171.

2. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan:
 - a. Pelayanan Keselamatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
 - b. Pelayanan Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
 - c. Pelayanan Kenyamanan dan Kesetaraan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
 - d. Pelayanan Kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
 - e. Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
 - f. Integrasi Transportasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran.
3. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa variabel independen yang terdiri dari Pelayanan Keselamatan, Pelayanan Keamanan, Pelayanan Kenyamanan dan Kesetaraan, Pelayanan Kemudahan, Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan, dan Integrasi Transportasi secara simultan atau bersama-sama memengaruhi Respon penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran. Kemampuan variabel independen X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , dan X_6 untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen adalah sebesar 72,1 persen, selebihnya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.

5.2 Saran

Sesuai hasil pembahasan pada penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan oleh penulis baik untuk perusahaan maupun untuk peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran itu adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk PT Kereta Api Indonesia

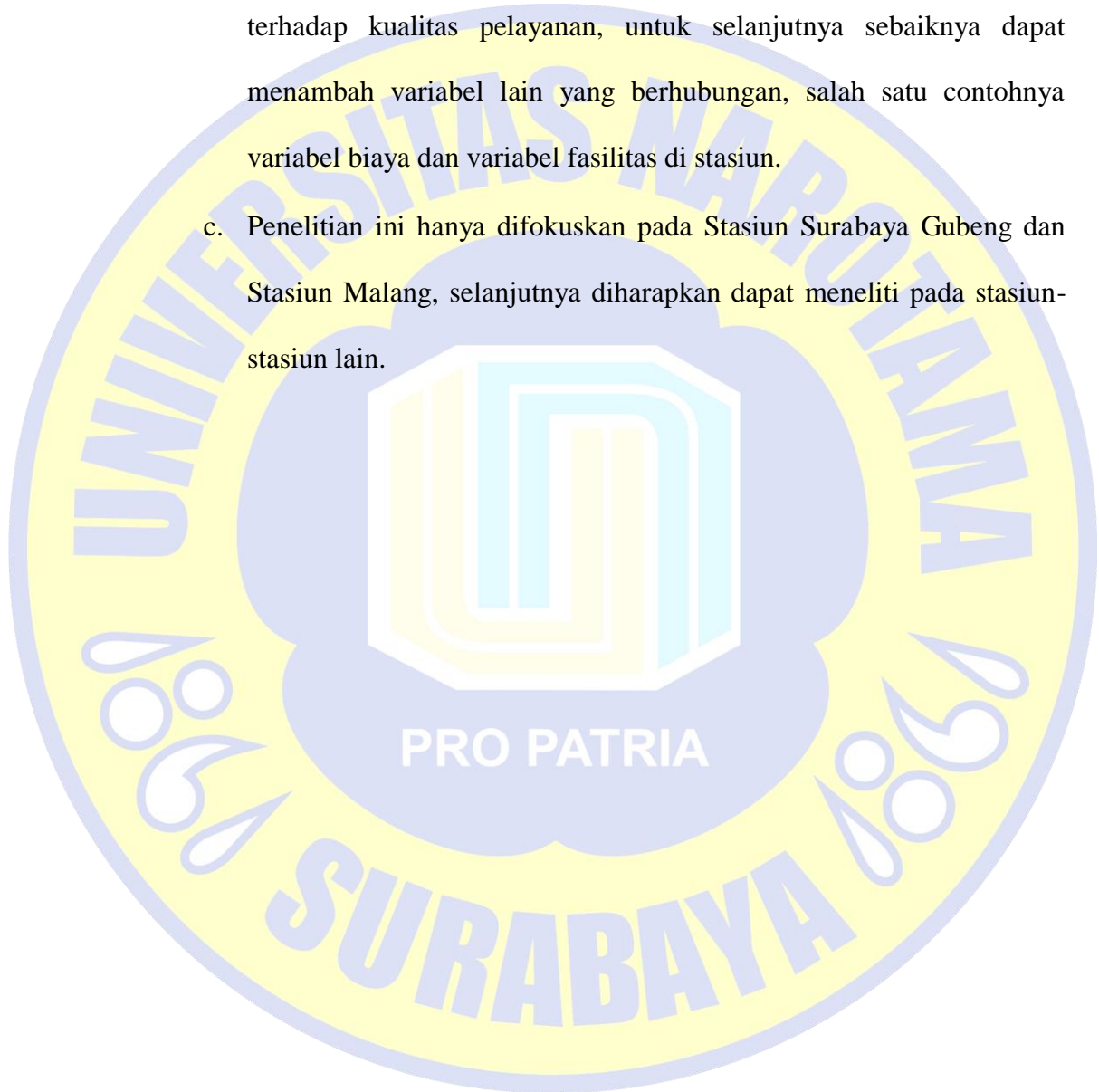
- a. Variabel yang paling dominan adalah variabel Keandalan dan Keteraturan (X_5) yang meliputi ketepatan waktu pada kedatangan dan keberangkatan Kereta Api Penataran. Diharapkan kedatangan kereta selalu tepat waktu sesuai jadwal yang telah tertulis pada tiket, begitu pula dengan keberangkatan kereta. Selain itu, penyampaian informasi keterlambatan kereta harus jelas dan dapat diterima oleh penumpang dengan baik. Sistem digital (digitalisasi) pada transportasi di Indonesia adalah sebuah keharusan. Perusahaan seharusnya memanfaatkan pengembangan aplikasi digital untuk menyampaikan informasi keterlambatan kereta pada penumpang. Digitalisasi arus informasi ini juga dapat dimanfaatkan untuk memberikan kejelasan terhadap peraturan kompensasi jika terjadi keterlambatan, sehingga setiap penumpang memahami prosedur yang telah dibuat oleh penyelenggara jasa transportasi.
- b. Variabel yang harus dibenahi adalah variabel Kemudahan (X_4) yang meliputi kemudahan penumpang untuk naik turun kereta dan informasi stasiun yang disinggahi serta kejelasan nama dan nomor urut kereta. Diharapkan selalu disediakan bancik/tangga jika jarak antara lantai kereta dan peron terlalu tinggi. Hal ini memengaruhi

waktu pemberhentian kereta, karena jika bancik/tangga itu tidak ada akan menghambat proses keluar dan masuknya penumpang di dalam kereta. Selain itu, informasi berkaitan dengan stasiun yang disinggahi, nama dan relasi kereta serta nomor urut kereta harus tersampaikan dengan jelas pada pengguna jasa transportasi. Seharusnya informasi tersebut tertempel lebih dari satu dan didesain dengan kreatif/menarik agar selalu menjadi perhatian penumpang kereta.

- c. Variabel Integrasi Transportasi (X_6) adalah variabel tambahan diluar dari isi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel X_6 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Penataran. Itu artinya penumpang mempunyai ketergantungan terhadap angkutan umum yang beroperasi di sekitar stasiun-stasiun pemberhentian Kereta Api Penataran, khususnya dalam penelitian ini pada Stasiun Surabaya Gubeng dan Stasiun Malang Kotabaru. Jadi diharapkan dapat memberikan ketersediaan dan kejelasan informasi pada penumpang mengenai angkutan umum. Selain itu, perusahaan dapat bekerjasama dengan angkutan kota seperti Bus dan Lyn. Bentuk kerjasama dapat berupa dibangunnya fasilitas halte didekat stasiun agar penumpang yang ingin melanjutkan perjalanannya menggunakan angkutan kota tidak merasa bingung untuk mencari tempat pemberhentian Bus atau Lyn.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

- a. Jumlah responden bisa saja masih kurang. Karena dalam penelitian transportasi akan lebih baik jika responden berjumlah 300 - 400 orang.
- b. Penelitian yang diteliti hanya terbatas pada respon penumpang terhadap kualitas pelayanan, untuk selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel lain yang berhubungan, salah satu contohnya variabel biaya dan variabel fasilitas di stasiun.
- c. Penelitian ini hanya difokuskan pada Stasiun Surabaya Gubeng dan Stasiun Malang, selanjutnya diharapkan dapat meneliti pada stasiun-stasiun lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2015. *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bahri, Syamsul, dan Zamzam, Fahkry. 2014. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Departemen Perhubungan. 2005. *Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS)*. Jakarta.
- Ispurwanto, Wing dan Pricillia, Vany Widya. 2011. *Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model SERVQUAL*. Jurnal Humaniora: Vol. 02 No. 01.
- McCormack, Brenda dan Hill, Elizabeth. 1997. *Conducting A Survey*. Cambridge: International Thomson Business Press.
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Nasution. 2015. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: Gramedia.
- PT Kereta Api Indonesia. 2017. *Grafik Perjalanan Kereta Api*. Bandung.
- Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda. 2006. *Studi Pengembangan Prototype Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Antarmoda*. Jakarta.
- Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda. 2005. *Studi Prioritas dan Strategi Pengembangan Transportasi Multimoda di Indonesia*. Jakarta.

Republik Indonesia, *Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/HK.215/VII/1/KA-2011 tentang Peraturan Dinas 8A (PD 8A)*. Bandung.

Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Jakarta.

Saidah, Deslida. 2017. *Kualitas Pelayanan Commuter Line*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik: Vol. 04 No. 01.

Santoso, Andrew, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya-Jakarta)*. Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. 21 No. 1.

Sudarmanto, R Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Tamin, O.Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi*. Bandung: ITB.

Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Umum*. Bandung: ITB.

_____, *Jalur Angkutan Kota Malang*, yang diakses di <http://mediacenter.malangkota.go.id/info-kota/transportasi/jalur-angkutan-kota-malang/#axzz51M1U9FVN> pada tanggal 12 November 2017.

_____, *Transportasi*, yang diakses di <https://www.surabaya.go.id/berita/8263-transportasi> pada tanggal 12 November 2017.