

## Analisis pemilihan moda angkutan kereta api berdasarkan faktor tingkat pelayanan dan biaya perjalanan

Tri Mulyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83448&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerapan pola pelayanan yang tepat memerlukan pengetahuan mengenai beberapa perbedaan persepsi pengguna atas kriteria mengenai kepuasan akan pelayanan dan biaya sebagai fungsi pilihan. Filosofi ini akan berusaha melihat segala sesuatu yang berhubungan dengan perilaku pengguna dan berusaha memenuhinya. Faktor yang digunakan untuk menilai suatu tingkat pelayanan didasarkan atas kriteria kualitas layanan, yaitu; keandalan (tangible), kepercayaan (reliability), kecepatantanggap (responsiveness), empathy dan jaminan (assurance) serta pengalaman (image) dan motivasi. Faktor biaya perjalanan tergantung pada persepsi pengguna atas beberapa kriteria biaya yang dikeluarkan pengguna.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah menganalisis pemilihan moda angkutan kereta api berdasarkan faktor tingkat pelayanan dan biaya perjalanan dengan kasus pengguna kelas eksekutif (Argo) pada lintas Jawa. Selain itu secara khusus menganalisis karakteristik pengguna, faktor-faktor yang membentuk tingkat pelayanan dan biaya perjalanan-pengguna atas pilihan Responden adalah pengguna dari Jakarta- dengan tujuan Bandung; Semarang, Yogyakarta, Solo dan Surabaya dengan lokasi pengambilan data di Stasiun Gambir dari tanggal 16 -31 Januari 2003. Dari 285 responders yang terjaring, hanya 226 yang dianggap layak untuk dianalisis dengan komposisi 80% kelas argo dan 20% kelas eksekutif lainnya. Kelompok data terbagi menjadi tiga, (1) 23.9% pengguna berusia 20 - 30 tahun dengan jenis kelamin perempuan mempunyai persentase lebih besar, dengan pendidikan akademi (DI, D2, D3) dan bekerja sebagai pegawai swasta, penghasilan kurang dari 1 juta/bulan, dalam setahun lebih dari tiga kali melakukan perjalanan jarak pendek untuk maksud perjalanan dinas. (2) 25.2% pengguna berusia 40 - 50 tahun atau lebih dengan jenis kelamin laki-laki yang lebih besar, berpendidikan akademi dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta yang mempunyai penghasilan 1 - 2 juta/bulan, dalam setahun satu kali melakukan perjalanan jarak jauh untuk tujuan perjalanan kunjungan keluarga. (3) 50.9% pengguna berusia 20 - 30 tahun berjenis kelamin laki-laki lebih besar, berpendidikan sarjana (S1, S2, S3) dengan pekerjaan pegawai swasta mempunyai penghasilan 1 - 2 juta/bulan, dalam setahun menggunakan kereta api lebih dari tiga kali untuk jarak menengah dengan maksud perjalanan dinas.

Analisis faktor digunakan untuk mereduksi variabel tingkat pelayanan dan biaya perjalanan sebagai fungsi pilihan dengan skala Likert 1 - 5 hasil analisis memberikan 6 faktor yang terbentuk dari 33 variabel.

Pengujian keandalan alat ukur menggunakan skala alpha memberikan hanya 4 faktor yang dapat dijadikan alat ukur dengan nilai alpha- 0.5 yaitu faktor tingkat pelayanan meliputi image, sumber daya manusia, dan waktu pelayanan serta faktor biaya perjalanan. Pada taraf signifikansi 0.05 pilihan pengguna jika kondisi sama (P1) dan berubah (P2) memberikan korelasi 0.605 dan 0.407 dengan model regresi;  $P1 = 5,75 \cdot 10^{-2} + 0,436(\text{Biaya}) + 0,393(\text{Image}) + 0,141(\text{SDM}) + 0,157 (\text{Waktu})$ , dan  $P2 = 5,75 \cdot 10^{-2} + 0,201(\text{Biaya}) + 0,285(\text{Image}) + 0,133(\text{SDM}) + 0,122 (\text{Waktu})$ .

Daftar Pustaka: 25 (1983 - 2002)