



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API
RUTE JAKARTA-BOGOR**

SKRIPSI

**ADI PURNOMO HENDRO
1006815644**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API
RUTE JAKARTA-BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi

**ADI PURNOMO HENDRO
1006815644**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API
RUTE JAKARTA-BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Administrasi**

**ADI PURNOMO HENDRO
1006815644**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2012**

PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Adi Purnomo Hendro

NPM : 1006815644

Tanda Tangan :

Tanggal :



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adi Purnomo Hendro

NPM : 1006815644

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Sri Susilih, M.Si


(.....)

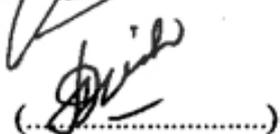
Penguji : Dra. Afati Indri Wardani, M.Si


(.....)

Ketua Sidang : Drs. Kusnar Budi, M.Bus


(.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Siti Djuhro, M.Si


(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-Bogor”** sesuai dengan waktu yang ditentukan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan saran dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan FISIP UI;
2. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
3. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan sekaligus sebagai Penguji Ahli skripsi
4. Drs. Kusnar Budi, M.Bus selaku Penasehat Akademik dan sekaligus sebagai Ketua Sidang skripsi;
5. Dra. Sri Susilih, M.Si selaku Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh staf dan dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UI yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis;
7. Bapak Bambang Irawan, Direktur Operasi PT.KAI Commuter Jabodetabek yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian;
8. Ibu Nuke Irawati selaku *Staff Corporate Communication* (Humas) PT. KAI Commuter Jabodetabek yang telah banyak membantu dalam usaha pengumpulan data dari para responden pengguna jasa kereta api gerbong khusus wanita;

9. Mama Dessy Sofia yang tidak pernah berhenti mendukung penulis dalam melewati semua rintangan yang menghadang dalam kehidupan ini sehingga penulis dapat melewati semuanya dengan lancar;
10. Papa Yossy Prabowo yang selalu menjadi arah bagi penulis untuk menjalani kehidupan sehingga penulis dapat menjadi orang yang berguna;
11. Adik Novia Awalanti yang selalu bersedia untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi orang yang selalu penulis lindungi dalam menjalankan kehidupan ini;
12. The one and only Hany Gita Kirana yang menjadi pendamping dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi tujuan penulis dalam kehidupan ini;
13. Teman teman Buser, Cumi Utrika dan Cumi Mair yang menjadi teman seperjuangan dalam awal penulisan skripsi ini sampai dengan selesai;
14. Seluruh teman - teman seperjuangan selama 5 tahun terakhir, dari masa - masa Diploma; Fauzan, Ferdy, Adam, Piet, Gilang, Fata, Arnold, Wawan, Bayu, Indra, Fifi, Fitri, Asti, Eska, Gina, Sessy, Arin, Ari. Semangat terus berjuang gapai Sarjana!
15. Seluruh teman - teman seperjuangan Administrasi Negara Ekstensi angkatan 2010 terutama penyetaraan 72 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan serta dukungannya selama masa - masa sulit perkuliahan.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan inspirasi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa.

Depok, Juni 2012

Adi Purnomo Hendro

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adi Purnomo Hendro
NPM : 1006815644
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api
Rute Jakarta-Bogor”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : Juni 2012

Yang Menyatakan



(Adi Purnomo Hendro)

ABSTRAK

Nama : Adi Purnomo Hendro
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api
Rute Jakarta-Bogor

Kereta api adalah salah satu moda transportasi publik yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. Kereta api gerbong khusus wanita diciptakan untuk mengatasi tindak kekerasan dan pelecehan seksual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kereta api gerbong khusus wanita.rute perjalanan Bogor-Jakarta. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Data diambil dengan angket atau kuesioner sedangkan analisis data yang digunakan model *Tree Component Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan dalam pelayanan gerbong khusus wanita dilihat dari dimensi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil berada pada level sedang berkisar antara 2,51 - 3, 25.

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang, Pelayanan Kereta Api, Gerbong Khusus Wanita

ABSTRACT

Name : Adi Purnomo Hendro
Study Program : Public Administration Science
Title : Quality of service for women railway carriages, Bogor-Jakarta route

The train is one mode of public transportation that is needed to run the daily life. Women-only train carriages were created to address violence and sexual harassment. This study aims to determine the picture quality of a special train carriages wanita.rute Bogor-Jakarta trip. Research used in this study is quantitative. Data taken with the questionnaire or questionnaires while data analysis models used Quality Tree Service Component. The results showed that the overall level of quality service in a special car service woman seen from the dimensions of interaction quality, physical environment quality and the quality of the results at the level currently ranges from 2.51 to 3, 25.

Keywords: Passenger Satisfaction, Service Train, Wagon for Women

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Signifikansi Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 Pelayanan Publik	18
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Model Kualitas Pelayanan	23
2.2.4 Model Kualitas Interaksi	24
2.2.5 Model Kualitas Lingkungan Fisik	26
2.2.6 Model Kualitas Hasil	27
2.3 Operasionalisasi Konsep	28

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Berdasarkan Tujuan Penelitian	31
3.4 Berdasarkan Manfaat Penelitian	32
3.5 Berdasarkan Dimensi Waktu	32
3.6 Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Populasi Dan Sampel	33
3.7.1 Populasi	33
3.7.2 Sampel	34
3.8 Teknik Analisis Data	36

3.9 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	3 8
BAB 4 GAMBARAN UMUM	
4.1 Sejarah Perusahaan	4 4
4.2 Latar Belakang Pendirian PT.KAI Commuter Jabodetabek	4 5
4.3 Visi Misi	4 6
4.4 Budaya Perusahaan	4 7
4.5 Logo	4 8
4.6 Manager Komunikasi dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	4 8
4.7 Rute Kereta Api Jabodetabek	5 0
4.8 Latar Belakang gerbong khusus wanita	5 1
4.9 Jadwal keberangkatan Kereta Api Commuter Jakarta-Bogor	5 3
BAB 5 KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA RUTE JAKARTA-BOGOR	
5.1 Karakteristik Responden	5 4
5.1.1 Usia Responden	5 4
5.1.2 Intensitas Responden	5 5
5.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden	5 6
5.2.1 Kualitas Interaksi	5 6
5.2.2 Kualitas Lingkungan Fisik	6 8
5.2.3 Kualitas Hasil	8 1
BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	9 4
6.2 Saran	9 4
DAFTAR PUSTAKA	9 6
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis dan Tahun4
Tabel 1.2	Perbandingan Pemakaian BBM Antar Moda Angkutan5
Tabel 1.3	Jumlah Penumpang Kereta Api6
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu1 6
Tabel 2.2	Operasionalisasi Konsep Penelitian2 8
Tabel 3.1	Kategori Jawaban Responden3 6
Tabel 3.2	Rentang Skala... ..	.3 8
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas KMO, Barlett's Of Sphericity dan Comulative40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Anti Image dan Component Matrix41
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Alpha Cronbach43
Tabel 4.1	Jadwal Kereta Api Berdasarkan Urutan dan Waktu Keberangkatan per Stasiun5 2
Tabel 4.2	Jadwal Kereta Api Berdasarkan Berapa Kali Beroperasi dalam Satu hari53
Tabel 5.1	Ketegasan Petugas Terhadap Penumpang Pria Yang Masuk Dalam Gerbong Khusus Wanita.....	.5 7
Tabel 5.2	Daya Tanggap Petugas Gerbong Khusus Wanita dalam membantu Penumpang yang Mengalami Kesulitan5 9
Tabel 5.3	Petugas Berprilaku Adil Kepada Semua Penumpang Gerbong Khusus Wanita60
Tabel 5.4	perilaku petugas yang baik dalam memberi pelayanan dalam gerbong khusus wanita6 2
Tabel 5.5	keahlian petugas dalam memberikan solusi kepada penumpang gerbong khusus wanita6 4
Tabel 5.6	keahlian petugas dalam memberikan informasi kepada penumpang gerbong khusus wanita yang mengalami kesulitan6 5
Tabel 5.7	Cara petugas dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti6 7
Tabel 5.8	Pengkategorian Berdasarkan <i>Mean</i> pada Dimensi Kualitas Interaksi6 8
Tabel 5.9	Tersedia pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita69
Tabel 5.10	Terdapat fasilitas pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita70
Tabel 5.11	Kebersihan dalam gerbong khusus wanita72
Tabel 5.12	Terdapat perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita7 3
Tabel 5.13	Terdapat informasi stasiun yang akan dilalui... ..	.7 4
Tabel 5.14	Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk ke gerbong khusus wanita7 6
Tabel 5.15	Karakteristik petugas keamanan dalam gerbong khusus wanita yaitu petugas wanita7 7
Tabel 5.16	Terdapat kursi khusus untuk penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia7 8

Tabel 5.17	Jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita sesuai dengan keadaan penumpang ...	80
Tabel 5.18	Pengkategorian berdasarkan <i>Mean</i> pada dimensi Kualitas Lingkungan Fisik.	81
Tabel 5.19	Waktu tunggu penumpang dalam menaiki gerbong khusus wanita	82
Tabel 5.20	Durasi pintu otomatis dalam gerbong khusus wanita	83
Tabel 5.21	Posisi gerbong sudah strategis	85
Tabel 5.22	Kondisi jendela yang masih berfungsi dengan baik	86
Tabel 5.23	Keadaan gerbong khusus wanita identik dengan wanita	87
Tabel 5.24	Penumpang yakin tentang keamanan gerbong khusus wanita	88
Tabel 5.25	kapasitas gerbong sesuai dengan kapasitas penumpang	89
Tabel 5.26	tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita	91
Tabel 5.26	Kategori Berdasarkan Mean pada Dimensi Kualitas Hasil	92



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Pertumbuhan Jumlah Penduduk	1
Grafik 5.1	Usia Penumpang Gerbong Khusus Wanita	5 4
Grafik 5.2	Intensitas Penumpang Gerbong Khusus Wanita55



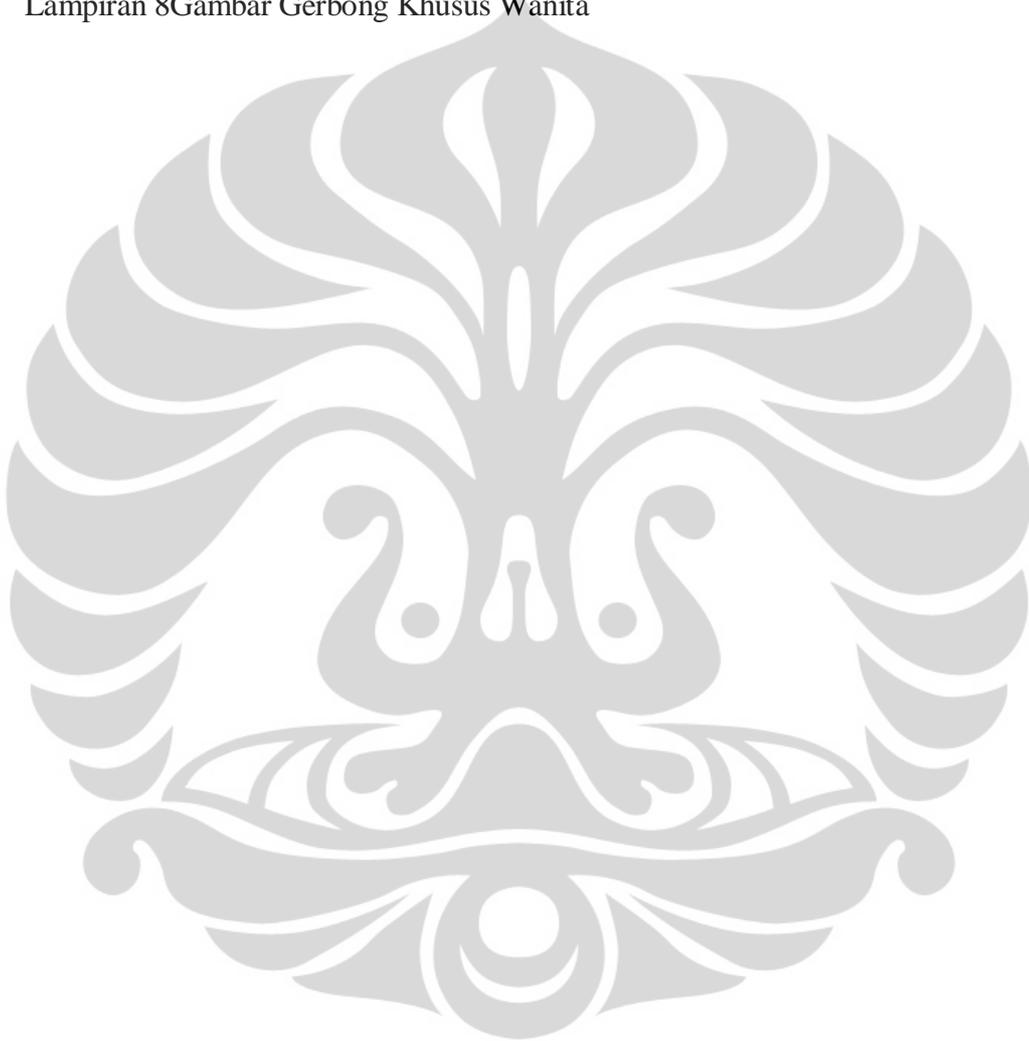
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Tree Component Service Quality</i>	2 1
Gambar 2.2	Kualitas Pelayanan Model Brady dan Cronin	2 2
Gambar 4.1	Logo PT KAI	4 8
Gambar 4.2	Rute Kereta Api Jabodetabek.....	49
Gambar 4.3	Gerbong Khusus Wanita.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Realibilitas
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Tabel Frekuensi Data Responden
- Lampiran 4 Tabel Frekuensi Dimensi
- Lampiran 5 Kuesioner
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 Jadwal Kereta Api
- Lampiran 8 Gambar Gerbong Khusus Wanita



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jumlah penduduk DKI Jakarta serta kebutuhan kehidupan yang semakin meningkat dalam berbagai aspek telah mengakibatkan meningkatnya kegiatan penduduk perkotaan. Jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2010 diperkirakan sebanyak 9,588 juta jiwa, jumlah ini meningkat sekitar satu juta jiwa dibandingkan tahun 2000, dengan jumlah penduduk 8,385.5 juta jiwa. Perkembangan jumlah penduduk DKI Jakarta selama kurun waktu 2000-2010 relatif lebih lambat dibandingkan periode tahun-tahun sebelumnya. Jika dilihat perkembangannya selama tahun 1961-1990, penduduk DKI Jakarta sebanyak 2,9 juta jiwa pada tahun 1961, naik menjadi 4,6 juta jiwa pada tahun 1971 kemudian sepuluh tahun berikutnya, jumlah penduduk bertambah lagi menjadi 6,5 juta jiwa dan pada tahun 1990 meningkat menjadi 8,2 juta jiwa.

Grafik I.1

Pertumbuhan Jumlah Penduduk DKI Jakarta



Sumber : <http://bplhd.jakarta.go.id>(2011)

Pertumbuhan jumlah penduduk di Jakarta maupun kegiatannya dapat mengakibatkan meningkatnya kebutuhan ruang perkotaan yang besar. Meningkatnya kebutuhan penduduk akan tempat tinggal, serta melihat keterbatasan ruang di dalam kota besar membuat penduduk mencari alternatif lain, salah satunya yaitu dengan memilih tinggal di daerah pinggiran kota. Daerah

pinggiran kota ini tumbuh secara sporadis dan memencar namun masih tetap berhubungan dengan pusat kota besar (kota induk) melalui jaringan transportasi darat kota (Yunus, 2000). Teori diatas yang dikemukakan oleh Yunus tersebut menggambarkan sebuah kota besar yang tidak mampu lagi menampung banyaknya jumlah penduduk yang ada di kota tersebut.

Kota Jakarta sebagai ibukota negara dengan beragam aktivitas yang melibatkan banyak individu yang berlaku di dalamnya. Berbagai macam jenis kegiatan dan fasilitas yang terdapat di Kota Jakarta mengakibatkan adanya pergerakan penduduk di luar Kota Jakarta. Masyarakat mencoba mencari penghasilan dengan tujuan mendapatkan sesuatu yang lebih baik dari apa yang didapatkan di daerah asalnya. Namun dalam perkembangannya para pendatang lebih memilih bertempat tinggal dipinggiran Kota Jakarta, karena dianggap lebih nyaman, tidak bising serta bebas dari polusi udara dan banjir.

Masyarakat yang memilih bertempat tinggal dipinggiran kota pada umumnya melakukan perjalanan ke pusat kota untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini dikarenakan kurangnya ketersediaan pelayanan di daerah pinggiran, sehingga menyebabkan terjadinya ketergantungan daerah pinggiran terhadap pusat kota. Tingkat ketergantungan ini berdasarkan pada penduduk yang tinggal di daerah pinggiran memiliki lokasi kerja di pusat kota.

Daerah pinggiran kota yang menjadi tujuan untuk bertempat tinggal adalah Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Bodetabek). Mobilitas masyarakat yang semakin berkembang sangat menuntut tersedianya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut merupakan tantangan bagi Pemerintah Propinsi DKI Jakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pelayanan publik semakin kompleks. Dari masalah yang berskala kecil hingga berskala besar ada di Kota Jakarta, misalnya penataan lingkungan kumuh, penanganan banjir, kemacetan lalu lintas, penataan pedagang kaki lima, penanganan kebersihan dan penghijauan, penanganan penyandang masalah sosial, penyediaan lapangan pekerjaan, pembangunan dan atau perbaikan sarana/prasarana perkotaan, dan masih banyak lagi masalah-masalah yang lain. Untuk menangani hal tersebut diperlukan

kebijakan yang komprehensif dan pelaksanaan kebijakan yang sungguh-sungguh oleh semua jajaran pimpinan unit organisasi di Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Melihat kondisi tersebut pemerintah dituntut untuk mampu berperan sebagai pelayan masyarakat dimana aparatur pemerintah mempunyai jangkauan tugas dan tanggung jawab yang luas dan sangat kompleks. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan komitmen pengabdian dan pelayanan yang diharapkan orang banyak sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan komitmen atau keterikatan setiap aparat pemerintah untuk melaksanakan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepentingan masyarakat karena berkaitan dalam rangka mewujudkan fungsi pemerintah untuk mengatur, mengendalikan, mengawasi, membina dan mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis dan sejahtera.

Transportasi publik merupakan salah satu pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Jasa transportasi publik diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain seperti sektor pertanian, sektor perindustrian, sektor pertambangan, sektor perdagangan, sektor keuangan, sektor pemerintahan, dan lainnya untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan masing-masing sektor tersebut. Ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dengan kegiatan ekonomi dan pembangunan masyarakat (Adisasmita, 2010).

Setiap negara memerlukan suatu sistem transportasi publik yang komprehensif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia. Kualitas jasa transportasi barang maupun jasa transportasi manusia harus disediakan secara efektif dan efisien. Menurut Schumer, jasa pelayanan transportasi harus memperhatikan beberapa aspek seperti kelancaran (*speed*), keamanan (*safety*), kecukupan (*adequacy*), frekuensi (*frequency*), teratur (*regularity*), bertanggung jawab (*responsibility*), murah (*acceptable cost*), dan kenyamanan (*comfort*). Semua kualitas pelayanan ini sangat penting bagi pengguna jasa transportasi dalam menentukan jenis sarana transportasi yang sangat sesuai dan layak untuk dioperasikan.

Permasalahan transportasi di Kota Jakarta disebabkan oleh pertumbuhan lalu lintas yang tinggi, namun tidak didukung oleh pertumbuhan jaringan jalan yang mengakibatkan kemacetan karena peningkatan volume kendaraan. Selain itu tidak diminatinya sarana transportasi publik dikarenakan pelayanan yang tidak memuaskan, oleh karena itu banyak masyarakat yang memilih untuk menggunakan kendaraan bermotor, yang meningkat setiap tahunnya seperti dijelaskan pada grafik berikut ini.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun (2005-2010)

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2005	5 076 230	1 110 255	2 875 116	28 561 831	37 623 432
2006	6 035 291	1 350 047	3 398 956	32 528 758	43 313 052
2007	6 877 229	1 736 087	4 234 236	41 955 128	54 802 680
2008	7 489 852	2 059 187	4 452 343	47 683 681	61 685 063
2009	7 910 407	2 160 973	4 498 171	52 767 093	67 336 644
2010	8 891 041	2 250 109	4 687 789	61 078 188	76 907 127

Sumber : bps.go.id (2011)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa perkembangan kendaraan bermotor di Jakarta akan meningkat per tahunnya. Jumlah kendaraan yang beredar di Jakarta saat ini ada 76.907.127 unit yang terdiri dari mobil penumpang sebanyak 8.891.041 unit dan bus sebanyak 2.250.109 unit. Sedangkan truk dan sepeda motor sebanyak 4.687.789 dan 61.078.188 unit (bps.go.id, 2011).

Kondisi ini diperparah dengan tidak sinkronnya pertumbuhan jalan dan kendaraan. Panjang jalan di Jakarta hanya 7.650 km dan luas jalan 40,1 km atau 0,26 persen dari luas wilayah DKI, sedangkan pertumbuhan panjang jalan hanya 0,01 persen per tahun. Belum lagi tingginya angka perjalanan di Jakarta yang mencapai 21 juta perharinya(kompas.com, 2010).

Dari permasalahan kemacetan yang sudah menjadi ciri kota Jakarta seperti sekarang, sarana transportasi publik kereta api menjadi salah satu pilihan

masyarakat yang sangat menguntungkan. Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi dengan multi keunggulan komparatif, hemat lahan & energi, rendah polusi, bersifat massal, serta mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang memasuki era kompetisi, potensinya diharapkan dapat dimobilisasi dalam skala nasional, sehingga mampu menciptakan keunggulan yang kompetitif terhadap produksi dan jasa domestik dipasar global, seperti pada perbandingan pemakaian BBM di bawah ini.

Tabel 1.2

Perbandingan Angkutan Pemakaian BBM Antar Moda Angkutan

No	Moda Transportasi	Volume Angkut	Konsumsi Energi BBm / KM	Konsumsi Energi BBM / Orang
1	KERETA API	1500 orang	3 liter	0,002 liter
2	BUS	40 orang	0,5 liter	0,0125
3	PESAWAT TERBANG	500 orang	40 liter	0,08 liter
4	KAPAL LAUT	1500 orang	10 liter	0,006 liter

Sumber : PT. Kereta Api Indonesi (2012)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa kereta api menjadi transportasi alternatif yang mempunyai keunggulan dari segi volume angkut dan konsumsi energi BBM. Transportasi kereta api mampu mengangkut 1500 orang dengan kapasitas BBM 3 liter/KM atau 0.002 liter/orang, bus 40 orang dalam 0,5liter/KM atau 0.0125 liter/ orang, pesawat terbang 500 orang dengan 40 liter BBM/KM atau 0.08 liter BBM/orang, dan kapal laut 1500 orang dalam 10 liter BBM/KM atau 0.006 liter BBM/ orang. Dari jumlah ini kereta api merupakan transportasi yang mampu mengangkut banyak penumpang dengan konsumsi energi BBM yang rendah.

Masyarakat pengguna kereta api meningkat setiap tahunnya yang menandakan bahwa kereta api menjadi alat transportasi darat alternatif bagi masyarakat (seperti pada Tabel I.3). Kereta api dapat menjadi alternatif alat transportasi publik yang dapat digunakan untuk mengurangi atau menghindari kemacetan yang semakin hari semakin parah di kota besar seperti Jakarta ini. Kereta api adalah wujud angkutan murah yang dapat mengangkut ratusan orang

dalam satu kali perjalanan. Kereta api menjadi transportasi pilihan bagi masyarakat yang tinggal di kota-kota pinggiran Jakarta seperti Bogor, Depok, Bekasi dan Tangerang menuju Jakarta untuk bekerja dan beraktifitas. Transportasi kereta api dinilai murah dan cepat karena kereta api memiliki jalur sendiri dan tentunya tidak terkena kemacetan. Banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan kereta api dijelaskan pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Jumlah Penumpang Kereta Api

TAHUN	JAWA			SUMATRA	TOTAL
	JABODETABEK	NON JABODETABEK	Jabotabek + Non Jabotabek		
2006	104,425	51,671	166,096	3,323	169,419
2007	118,095	53,826	171,921	3,415	176,336
2008	125,451	64,688	190,139	3,939	194,078
2009	130,508	68,913	199,421	4,119	203,540
2010	124,308	73,720	198,028	5,241	203,269

Sumber: Bps.go.id

Dalam kondisi banyaknya peminat transportasi kereta api, PT KAI harus dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Hal ini adalah langkah yang baik untuk tetap dapat bersaing. Mulai dari tingkat pimpinan, seluruh karyawan terutama yang pekerjaannya langsung berkaitan dengan pelayanan kepada penumpang kereta api diharapkan mampu menjaga perilaku yang ramah, efisien dan efektif dalam menyajikan produk jasanya, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan penumpang. Hal yang tidak kalah penting untuk diperhatikan oleh pemimpin yaitu harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan berupaya untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberi kepuasan kepada penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api.

Sampai saat ini, meskipun banyak diminati oleh masyarakat, transportasi kereta api dalam pengoperasiannya masih diwarnai oleh berbagai persoalan yang kompleks. Berdasarkan survei institut studi transportasi (instran) yang dilakukan terhadap 367 responden yang menyebutkan bahwa pelayanan kereta api belum memuaskan (<http://news.okezone.com> diakses 15 maret 2012). Ketidakpuasan masyarakat muncul karena hampir setiap hari transportasi kereta api selalu mengalami keterlambatan kereta rel listrik. KRL yang mengalami gangguan signal, sehingga jadwal berubah yang mengakibatkan kereta selalu terlambat keberangkatannya. Hal lain yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yaitu kurangnya fasilitas penyediaan gerbong sehingga penumpang kereta api selalu padat melebihi kapasitas gerbong. Informasi ini menunjukkan pelayanan kereta api penuh masalah. Selain itu, masalah sistem keamanan dalam gerbong kereta juga menjadi suatu hal yang sangat meresahkan masyarakat. Salah satu contoh rendahnya sistem keamanan dalam gerbong kereta yaitu, banyaknya keluhan serta laporan yang datang dari masyarakat, khususnya dari kaum wanita terkait kasus pelecehan seksual yang terjadi dalam kereta api. Seperti kasus seperti ini banyak terjadi pada saat kereta api melebihi kapasitas penumpang, penumpang perempuan dan laki-laki berdesakan sehingga rawan terjadi pelecehan seksual. Sebenarnya sudah ada landasan hukum apabila ada indikasi seseorang melakukan perbuatan yang melanggar kesusilaan yang menurut kesopanan tidak boleh dilakukan. Secara hukum penumpang perempuan yang bersangkutan dibenarkan untuk melakukan pembelaan diri. Hal ini sesuai dengan ketentuan **Pasal 289 KUHP** yang menyatakan:

*Barang siapa dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa seorang untuk melakukan atau membiarkan dilakukan perbuatan **pelecehan seksual**, diancam karena melakukan perbuatan yang menyerang kehormatan kesusilaan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun.*

Pelecehan seksual ini banyak terjadi terutama dalam rute Jakarta-Bogor. Banyaknya kasus pelecehan dalam rute ini karena rute Jakarta-Bogor memiliki volume penumpang terbanyak, rute ini merupakan jalur strategis yang melewati Stasiun penting di Jakarta, seperti Stasiun Bogor, Stasiun Depok, Stasiun

Universitas Indonesia, Stasiun Ps Minggu, Stasiun Cawang, Stasiun Gambir dan Stasiun Jakarta Kota. Lokasi tersebut merupakan tujuan sebagian besar masyarakat di Jakarta (Humas PT.KAI stasiun Depok, 15 Maret 2012).

Dalam kenyataannya sistem keamanan di dalam kereta api kurang terjamin, terutama bagi perempuan. Menjawab permasalahan keamanan di kereta api, khususnya kasus pelecehan seksual terhadap kaum wanita, PT KAI menerapkan kebijakan penambahan gerbong khusus wanita guna meningkatkan kualitas dan pelayanan bagi para pengguna kereta api. Kebijakan menambah gerbong Khusus Wanita telah diresmikan oleh Menteri Perhubungan Fredy Numberi dan Menteri Pemberdayaan Perempuan Linda Gumelar. Menurut Linda Gumelar pengadaan gerbong khusus wanita bukan dimaksudkan untuk melakukan pemisahan gender, melainkan tindak lanjut terhadap banyaknya laporan tindak pelecehan seksual dan kekerasan yang dialami oleh penumpang wanita. Pelaksanaan kebijakan ini dengan pengadaan dua gerbong pada setiap rangkaian kereta api. Pada dasarnya hak penumpang laki-laki dan perempuan tidak dibedakan. Hak para penumpang ini secara umum dilindungi oleh *UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*,

bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;

Secara spesifik ketentuan perkeretaapian diatur *melalui Pasal 131 ayat (1) UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*

bahwa yang menjadi hak penumpang antara lain adalah penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.

Kereta api Gerbong Khusus wanita merupakan fasilitas yang disediakan dalam setiap rangkaian kereta. Gerbong ini memberikan banyak kelebihan bagi kaum perempuan. Tidak hanya diperlakukan berbeda dan terpisah dari gerbong

umum, gerbong tersebut juga memiliki fasilitas pelayanan yang lebih baik. Kenyamanan pendingin udara atau AC dalam gerbong khusus wanita tersebut terasa lebih nyaman karena menggunakan pendingin ruangan yang lebih baik. Selain itu gerbong khusus wanita tersebut bertujuan menjadi transportasi yang aman bagi kaum perempuan, karena dalam setiap gerbong disiagakan petugas pelayanan keamanan perempuan. Para kaum perempuan tidak akan kesulitan mencari gerbong tersebut, karena terdapat gambar khusus yang dipasang di gerbong Khusus wanita. Dalam setiap gerbong terdapat gambar figur perempuan bertuliskan Kereta Khusus Wanita dan terdapat pula dua tanda larangan bagi calon penumpang laki-laki dan perempuan berpasangan.

Sampai saat ini dalam gerbong khusus wanita menunjukkan bahwa pelayanan transportasi kereta api gerbong khusus wanita belum dilaksanakan secara maksimal. Diadakannya gerbong khusus tersebut ternyata tidak sepenuhnya menghilangkan masalah pelecehan seksual. Hal ini dikarenakan jumlah kapasitas pelayanan gerbong khusus wanita yang disediakan PT. KAI tidak sesuai dengan jumlah penumpang di jurusan Jakarta-Bogor. Dalam kenyataannya, masih banyak penumpang wanita yang terpaksa harus menaiki gerbong umum, karena tidak dapat memasuki gerbong khusus wanita. Kapasitas jumlah gerbong yang hanya disediakan dua gerbong saja tidak cukup menampung penumpang wanita jurusan Jakarta-Bogor seluruhnya. Selain itu terdapat masalah lain terkait sistem keamanan yang diberlakukan belum sempurna karena masih ditemukan petugas keamanan yang tidak berada di dalam gerbong khusus wanita, pengawasan keamanan hanya terdapat di stasiun tertentu dan jam-jam tertentu saja. Masalah lain peran masyarakat yang masih sulit ikut bekerja sama karena terdapat beberapa penumpang wanita yang tidak bersedia untuk duduk di gerbong khusus karena tidak mau dipisahkan dari keluarga dan anak-anaknya.

Masalah-masalah tersebut menjadi perhatian pemerintah untuk mencegah masyarakat beralih ke moda transportasi lain yang justru akan menambah kemacetan lalu lintas. Kualitas pelayanan sangatlah penting maka dari itu perlu dilakukan studi tentang kualitas pelayanan, agar mengetahui sejauh mana kualitas

pelayanan yang diberikan transportasi kereta api khususnya kualitas pelayanan gerbong khusus wanita.

1.2 Pokok Permasalahan

Dalam menangani masalah kenyamanan pengguna transportasi publik khususnya kereta api, keadaan yang terjadi menunjukkan bahwa pelayanan transportasi kereta api belum maksimal, terutama pelayanan pada gerbong khusus wanita. Berdasarkan kondisi ini dirumuskan pokok permasalahan penelitian yaitu bagaimana kualitas pelayanan kereta api gerbong khusus wanita rute Jakarta - Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat digunakan dalam membantu mengembangkan ilmu administrasi negara pada umumnya dan khususnya pada kajian pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, dan pengetahuan dalam pelayanan publik, dimana hal tersebut nantinya akan sangat berguna untuk penulis dan pembaca pada umumnya. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat berguna bagi PT Kereta Api Indonesia sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan tentang kereta api gerbong khusus wanita rute Jakarta-Bogor yang terus berkembang. Selain itu dapat memberikan masukan tentang perkereta apian yang harus dilakukan PT Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas dalam perkeretaapian terutama pada gerbong khusus wanita.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam enam bab, dibagi menjadi sub bab, dimana antar bab dan atau sub bab lainnya merupakan satu kesatuan dan saling terkait. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan yang merupakan gambaran umum mengenai dasar penelitian ini dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, pokokpermasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka yang berisi perbandingan penelitian yang pernah dilakukan, kerangka teori yang berisi mengenai teori-teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah teori pelayanan publik dan teori kualitas pelayanan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kuantitatif dimana peneliti berusaha menggambarkan keadaan pelayanan gerbong khusus wanita jurusan Jakarta-Bogor yang dipandang oleh pengguna jasa transportasi kereta khususnya pada penumpang wanita. Data yang dikumpulkan berupa kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden untuk mengetahui kualitas pelayanan gerbong khusus wanita.

BAB 4 GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan secara singkat tentang gambaran umum perusahaan, meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi, latar belakang diadakannya *commuter* dan gambaran mengenai gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor.

BAB 5 KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API RUTE JAKARTA-BOGOR

Bab ini membahas tentang kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor dilihat dari dimensi kualitas interaksi, dimensi kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan sejumlah simpulan dan saran. Kesimpulan jawaban atas pokok permasalahan sedangkan saran merupakan masukan bagi pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan kereta api gerbong khusus wanita.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan kereta api gerbong khusus wanita rute Jakarta-Bogor, peneliti meninjau beberapa karya akademis berupa dua buah tesis yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik. Peneliti berupaya melakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan. Berikut ini merupakan penelitian serupa yang menjadi tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

Penelitian pertama adalah tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kecamatan Cilandak” ditulis oleh Budi Purnama mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Indonesia pada tahun 2003. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dan untuk mengetahui sejauh mana akuntabilitas pelayanan yang telah dijalankan di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen/masyarakat dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman. Penelitian ini menggunakan indikator ukuran kepuasan konsumen pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, dan *Empathy*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif dipakai untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan indikator variabel yang disesuaikan dengan karakteristik jasa pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan melalui buku dan laporan instansi terkait serta studi lapangan dengan melakukan survei dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan Puskesmas Kecamatan Cilandak. Konsep yang digunakan adalah konsep pelayanan, hubungan pelayanan dengan pemerintah, kualitas pelayanan dan akuntabilitas.

Hasil temuan dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Cilandak secara keseluruhan belum dapat dikatakan memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Cilandak belum menunjukkan pelayanan yang akuntabel. Hambatan yang ditemui dalam analisis kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Cilandak yakni: *Pertama*, penelitian menggunakan *accidental sampling* dan tidak menggunakan *random sampling* dengan pertimbangan bahwa data mengenai populasi tidak terekam dengan baik serta catatan kesehatan pasien sehingga ada keengganan dari pihak puskesmas untuk memberikannya. *Kedua*, kesimpulan yang diambil tidak akan mewakili populasi karena sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental* sehingga keterwakilan populasi kurang mendukung.

Penelitian kedua adalah tesis yang berjudul “Analisis Pelayanan Trans Jogja Sebagai Angkutan Pemandu Moda di Kawasan Bandara Adisutjipto” ditulis oleh Triana Nurria Pawening mahasiswi Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada pada tahun 2009. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi Trans Jogja sebagai angkutan pemandu moda di kawasan Bandara Adisutjipto, mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh penumpang pesawat udara, dan mengetahui kemauan membayar (*Willingness to Pay*) penumpang angkutan udara terhadap pelayanan Trans Jogja. Penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penelitian ini melihat dalam 3 bagian yaitu informasi perjalanan, preferensi terhadap perbaikan layanan Trans Jogja dan rencana pelayanan angkutan bus bandara (pemandu moda).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif dipakai untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan pelayanan Trans Jogja sebagai angkutan pemandu moda di kawasan Bandara Adisutjipto. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan melalui buku dan laporan instansi terkait serta studi lapangan dengan melakukan survei dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan Trans Jogja di kawasan Bandara Adisutjipto. Konsep yang digunakan adalah konsep transportasi

jalan, angkutan umum, angkutan pemadu moda, angkutan udara, kinerja pelayanan angkutan umum, dan *willingness to pay*.

Hasil temuan dari penelitian ini diketahui bahwa:

1. Dari hasil analisis diketahui bahwa alasan terbanyak yang disampaikan responden sehingga tidak menggunakan layanan bus Trans Jogja sebagai moda pengantar ke bandara adalah waktu tunggu dan waktu tempuh yang lama serta wilayah asal perjalanan responden tidak dilalui oleh jaringan trayek Trans Jogja.
2. Responden menginginkan pelayanan Trans Jogja tidak hanya terbatas di Kota Yogyakarta, namun juga tersebar di seluruh kabupaten Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Responden bersedia membayar di atas tarif yang berlaku pada saat ini dengan pelayanan tanpa adanya ruang khusus bagasi, waktu perjalanan lebih cepat, adanya jaminan kepastian mendapatkan tempat duduk, tanpa sistem tiket terintegrasi.

Hambatan yang ditemui dalam penelitian analisis kualitas pelayanan pada Pelayanan Trans Jogja Sebagai Angkutan Pemadu Moda di Kawasan Bandara Adisutjipto: *Pertama*, beberapa penumpang keberatan untuk dijadikan responden karena sibuk, terburu-buru atau memang sedang tidak mau diganggu. *Kedua*, dalam pengumpulan data sekunder terdapat beberapa kendala di antaranya lamanya waktu pengurusan administrasi sehingga berdampak pada lamanya penerimaan data sekunder. *Ketiga*, kendala dalam pengurusan surat ijin masuk ke dalam terminal penumpang sehingga memperlambat kegiatan pengumpulan data.

Dari beberapa penelitian di atas, ada beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya yaitu tema penelitiannya mengenai kualitas pelayanan publik dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif serta mengambil objek penelitian pada instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian ini menggunakan konsep/teori dan indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan gambaran

mengenai kualitas pelayanan pada kereta api gerbong khusus wanita rute JakartaBogor.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

Nama	Budi Purnama	Triana Nurria Pawening	Adi Purnomo Hendro
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kecamatan Cilandak	Analisis Pelayanan Trans Jogja Sebagai Angkutan Pemadu Moda di Kawasan Bandara Adisutjipto	Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta Bogor
Tahun	2003	2009	2012
Jurusan dan Asal	Program Pascasarjana Universitas Indonesia	Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada	Program Sarjana Ekstensi Universitas Indonesia
Jenis Karya Ilmiah	Tesis	Tesis	Sripsi
Tujuan Penelitian	untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dan untuk mengetahui sejauh mana akuntabilitas	untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi Trans Jogja sebagai angkutan pemadu moda di kawasan Bandara Adisutjipto, mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh penumpang pesawat	Untuk mengetahui kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta - Bogor

	<p>elayanan yang telah dijalankan di Puskesmas Kecamatan Cilandak</p>	<p>udara,</p>	
Teori	<p>Penelitian ini menggunakan indikator ukuran kualitas pelayanan pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Realibility</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>Tangibles</i>, dan <i>Empathy</i> (<i>Parasuraman</i>)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan indikator ukuran kualitas pelayanan pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Realibility</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>Tangibles</i>, dan <i>Empathy</i> (<i>Parasuraman</i>)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan pada 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yaitu Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil (Brady dan Cronin, 2001)</p>
Metode Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Jenis Penelitian	Deskriptif	Deskriptif	Deskriptif
Hasil Penelitian	<p>Hasil temuan dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan</p>	<p>hasil analisis diketahui bahwa alasan terbanyak yang disampaikan responden sehingga tidak menggunakan layanan bus Trans Jogja sebagai moda pengantar ke bandara</p>	<p>Hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan gerbong khusus wanita secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik. Tetapi masih terdapat</p>

	Puskesmas Kecamatan Cilandak secara keseluruhan belum dapat dikatakan memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Cilandak belum menunjukkan pelayanan yang akuntabel.	adalah waktu tunggu dan waktu tempuh yang lama serta wilayah asal perjalanan responden tidak dilalui oleh jaringan trayek Trans Jogja.	kualitas pelayanan yang masih buruk seperti waktu tunggu penumpang, durasi pintu otomatis yang terlalu cepat tertutup atau terlalu lama terbuka, dan kapasitas gerbong khusus wanita yang tidak sesuai dengan keadaan penumpang wanita.
--	--	--	---

Sumber: Data diolah kembali

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Berbagai pendapat dikemukakan mengenai konsep pelayanan. Moenir mengatakan, bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1995: 16). Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan Pamudji memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa (Pamudji, 1994:21).

Boediono (1999) berpendapat, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk

badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Hutasoit, 2011: 13).

Kurniawan berpendapat bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat, yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik umumnya dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Kurniawan, 2005: 4).

Sehubungan dengan itu, Sadu Wasistiono berpendapat bahwa tugas pokok pemerintahan yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayanan Publik" (*Public Servant*). Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Wasistiono, adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Istianto, 2011: 121).

Sedaryanti lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah (Priyono, 2006: 3):

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya efektivitas sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih baik.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Gibson, Ivancevich and Donnelly mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kotler dan Amstrong mengatakan, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Menurut Kotler, suatu perusahaan harus memperhatikan 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan

dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni : (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) ketertarikan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*). (Hutasoit, 2011: 61)

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas sangat penting, barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk penggunaan ulang barang atau jasa yang sama.

Sampai sekarang belum ada sudut pandang dan definisi mengenai kualitas yang secara universal diterima oleh berbagai kalangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Stamatis bahwa kualitas didefinisikan dengan berbagai cara oleh para pakar, yang antara lain didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, didefinisikan oleh pelanggan, kerugian pada masyarakat (Tjiptono, 1996: 6).

Sementara Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan peran yang dominan dalam kegiatan bidang pemasaran suatu perusahaan. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wykcof dalam Tjiptono (2000:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

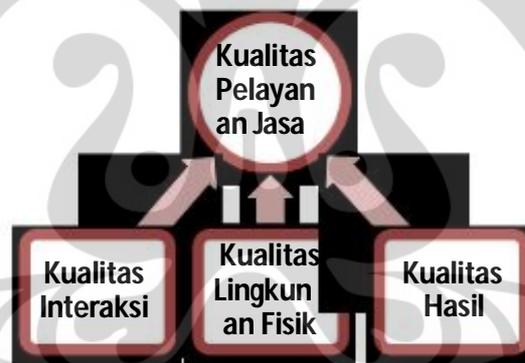
Terdapat beberapa dimensi pokok yang dikembangkan Brady & Cronin (2001) dalam Tjiptono & Chandra (2011), yakni berupaya mengintegrasikan dua konseptualisasi pengukuran kualitas jasa yang dominan (Model SERVQUAL dan Total Perceived Quality Model) ke dalam sebuah kerangka komprehensif dan

multidimensional yang berbasis teoretikal kuat. Brady & Cronin (2001) mengembangkan model kualitas jasa berbasis rancangan hierarkis (lihat gambar 2.2).

Dalam model ini, dimensi utama kualitas jasa terdiri atas 3 komponen : kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Konseptualisasi model ini didasarkan pada model tiga komponen Rust & Oliver (1994) *Service Product, Service Delivery, Service Environment*.

Ketiga hal tersebut di atas dikenal sebagai model *three component* yaitu suatu komponen yang saling terkait antara produk jasa, penyampaian jasa dan lingkungan jasa dalam mendukung tingkat kualitas layanan jasa yang diterima oleh pelanggan. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan model *three component* pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1 Three Component Service Quality



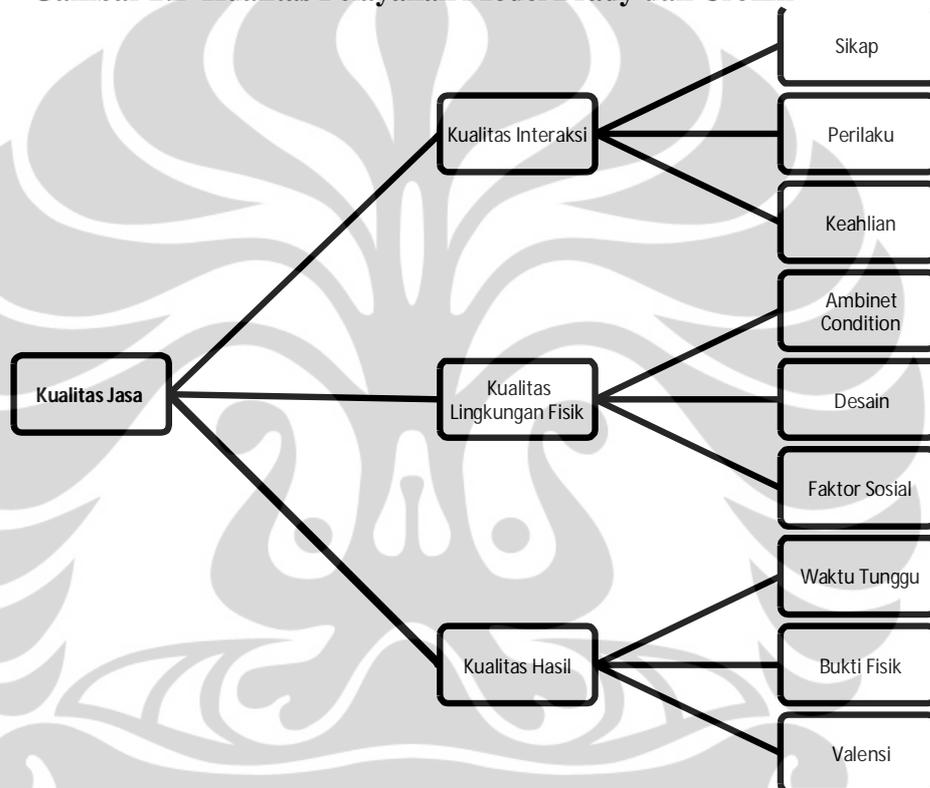
Sumber: Brady dan Cronin (2001:168)

Gambar model *three component* tersebut menjadi dasar acuan di dalam menentukan bentuk kualitas layanan jasa yang diterapkan oleh kebanyakan perusahaan jasa dalam memberikan pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan.

Lebih spesifik kualitas layanan yang dikembangkan oleh kebanyakan perusahaan jasa cenderung mendefinisikan kualitas jasa sebagai tujuan utama dari berbagai bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Bentuk

kualitas interaksi tersebut juga dapat dikembangkan menjadi indikator-indikator yang dapat membangun sikap, perilaku, dan keahlian. Kualitas lingkungan fisik dapat dibangun dari adanya indikator-indikator berupa *ambinet condition*, desain dan faktor sosial. Sedangkan kualitas hasil ditentukan oleh waktu tunggu, bukti fisik dan valensi. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan dari gambar model Brady dan Cronin sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan Model Brady dan Cronin



Sumber: Sumber: Brady dan Cronin et al (2001:168)

Model tersebut di atas merupakan model di dalam menentukan aspek kualitas layanan. Kualitas interaksi intinya mengarahkan kepada bagaimana memberikan suatu bentuk layanan yang sesuai dengan sikap, perilaku dan keahlian yang dimiliki oleh para pengembang layanan jasa agar pihak yang mendapatkan layanan merasakan kualitas jasa.

Selanjutnya bahwa untuk mengembangkan kualitas lingkungan fisik yang memengaruhi kualitas jasa, maka kondisi *ambinet condition*, desain dan faktor sosial

tidak dapat diabaikan. Apabila ketiga hal tersebut terpenuhi, maka secara langsung atau tidak langsung pihak layanan jasa akan memberikan pengaruh tentang kualitas jasa yang diterimanya.

Selain itu, kualitas hasil juga ditentukan oleh adanya kondisi pemberian layanan berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik dan valensi dari segala bentuk kegiatan layanan yang diharapkan mampu memberikan pengaruh besar terhadap kualitas layanan.

2.2.3 Model Kualitas Layanan

Model kualitas layanan adalah suatu model yang menekankan pada pentingnya kualitas layanan diterapkan dalam rangka memberikan atau memenuhi kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan senantiasa menilai pentingnya kualitas layanan yang diterima. Suatu kualitas layanan tidak hanya dilihat dari bentuk material atau non-material tapi jauh daripada itu bahwa suatu konsep kualitas adalah terpenuhinya secara menyeluruh.

Model kualitas layanan yang dikenalkan oleh Brady dan Cronin menyebutkan adanya tiga unsur model layanan. Pelayanan ini juga dikemukakan oleh Gordon (2004 : 18) yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu model layanan yang diterima pelanggan berdasarkan adanya hubungan interaksi, terciptanya lingkungan fisik dan berorientasi tujuan. Dasar pemikiran ini berkembang menjadi suatu model yang disebut :

1. Model kualitas interaksi yaitu suatu model yang diperkenalkan dalam memberikan suatu layanan yang berkualitas yang dapat menggugah sikap, perilaku dan kemampuan (keahlian) dalam memberikan bentuk layanan yang memuaskan.
2. Model kualitas lingkungan fisik yaitu suatu model pemberian layanan sesuai dengan kondisi kenyataan fisik berdasarkan kondisi yang stabil (*ambient condition*) sesuai desain fisik dan adanya kondisi lingkungan sosial.

3. Model kualitas hasil yaitu suatu model pemberian layanan yang diterima berdasarkan hasil yang tepat berdasarkan durasi waktu, kenampakan fisik yang nyata dan *valance* (memberi kesan).

Ketiga model ini merupakan suatu model yang dapat diterapkan dalam berbagai bentuk kegiatan layanan baik layanan produk maupun layanan jasa. Efek yang ditimbulkan dari model kualitas ini adalah menumbuhkan adanya tingkat interaksi dengan pelanggan, perbaikan kondisi lingkungan fisik yang mendukung dan orientasi tujuan hasil menjadi target penting dalam mengembangkan dan menetapkan suatu kegiatan layanan. Lebih jelasnya dapat diuraikan model tersebut :

2.2.3.1 Model Kualitas Interaksi

Brady dan Cronin (2001:82) menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh tiga model interaksi. Ketiga model interaksi tersebut dilihat dari pentingnya sikap, perilaku dan keahlian dalam memberikan layanan yang utama dan terbaik. Setiap kualitas layanan dituntut adanya pengakuan sikap yang ditunjukkan dari para pengembang pemasaran yaitu mampu menunjukkan sikap yang mempunyai efek positif terhadap kegiatan pelayanan jasa.

Brady dan Cronin (2001:83) menjelaskan bahwa kualitas interaksi dari kualitas layanan juga ditentukan oleh perilaku pengembang pemasaran. Perilaku ini adalah perilaku yang konstruktif sesuai dengan pola pemikiran dan pola tindak yang disesuaikan dengan sikap yang ditunjukkan, bahwa perilaku merupakan suatu apresiasi tentang penilaian tindakan yang positif untuk menghasilkan image atau persepsi yang baik sehingga pelanggan melakukan interaksi baik secara aktif maupun pro aktif

Selain sikap dan perilaku yang ditunjukkan, pengembangan kualitas interaksi dipengaruhi pula oleh tingkat keahlian. Brady dan Cronin (2001:84) menyatakan bahwa setiap kualitas interaksi dari kualitas layanan, akan menunjukkan adanya keahlian dalam mengembangkan bentuk-bentuk layanan khususnya memberikan

penyikapan secara mantap dan mapan bagaimana ahli dalam menyikapi dan ahli berperilaku dalam bertindak untuk mengembangkan suatu produk menjadi sesuatu yang dapat diterima di kalangan pelanggan.

2.2.3.2 Model Kualitas Lingkungan Fisik

Brady dan Cronin (2001:94) menyatakan bahwa suatu kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan lingkungan fisik, diperhadapkan dengan adanya tiga hal yang saling terkait, 1) adanya kondisi nisbi (ambinet), yang cenderung menyebabkan kegiatan layanan berhasil atau tidak berhasil mengikat pelanggan, 2) design yaitu suatu lingkungan fisik layanan yang didasari dengan wawasan, pola, dan nilai yang terkandung dalam kegiatan layanan yang dapat dilihat secara nyata untuk meningkatkan jumlah pelanggan, 3) Faktor sosial adalah suatu kondisi adanya hubungan yang saling terkait di dalam memperkenalkan layanan yang sesuai dengan harapan, keinginan, tujuan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas lingkungan fisik memerlukan adanya kondisi design dan faktor sosial di dalam memberikan suatu layanan kepada pelanggan, agar perusahaan dapat mengembangkan eksistensi layanan sesuai dengan kondisi lingkungan fisik yang dihadapinya. Brady dan Cronin (2001:96) menyatakan, bahwa dalam melakukan suatu kualitas layanan yang sesuai dengan kualitas lingkungan fisik, mempertimbangkan adanya tiga hal : 1) menunjukkan suatu kondisi (kondisi ambinet) yang sesuai dengan perubahan-perubahan dari suatu kegiatan layanan, 2) bentuk design dari suatu kegiatan layanan yang dilakukan sesuai penilaian suatu pola dan design yang apik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, 3) melakukan suatu interpretasi faktor sosial dari suatu kegiatan layanan.

Suatu kegiatan kualitas layanan sangat memengaruhi interpretasi lingkungan fisik. Adapun bentuk kondisi fisik tersebut sangat berkaitan dengan kelayakan-kelayakan suatu kondisi yang sering mengalami perubahan-perubahan yang terjadi dari perubahan yang dinamis menjadi perubahan yang statis atau sebaliknya. Selain itu kualitas lingkungan fisik juga senantiasa memberikan dampak terhadap corak

design dari suatu kegiatan layanan. Atau suatu kondisi lingkungan fisik cenderung dipengaruhi oleh adanya interaksi faktor sosial yang berdampak pada lingkungan fisik.

2.2.3.3 Model Kualitas Hasil

Setiap kegiatan pemberian layanan, menekankan pentingnya kualitas hasil. Kualitas hasil adalah penilaian mengenai hasil yang diperoleh dari pemanfaatan dan penggunaan tentang apresiasi mengenai durasi tunggu suatu layanan, bukti nyata (fisik) yang dapat ditunjukkan untuk menilai bahwa hasil fisik tersebut tahan atau kuat dalam kenampakannya. Demikian pula kualitas hasil harus menunjukkan adanya tingkat valensi (kesan) yang menarik dari hasil layanan yang ditunjukkan. Brady dan Cronin (2001:99) menyatakan bahwa kualitas hasil adalah suatu penilaian terhadap kualitas jasa atau produk yang penilaiannya disesuaikan dengan durasi waktu tunggu, yang bukti fisiknya tahan lama dan memiliki nilai kesan yang tinggi (valensi). Ketiga unsur ini yang berperan penting dalam menentukan kualitas hasil yang dicapai.

Setiap kegiatan pelayanan yang membutuhkan layanan, diperlukan adanya kegiatan waktu tunggu. Cepat tidaknya suatu kegiatan layanan sangat ditentukan oleh penggunaan esensi dan efektivitas waktu yang digunakan. Sedangkan setiap kegiatan layanan memerlukan adanya bukti fisik berupa prosedur dan mekanisme layanan yang ditandai dengan penggunaan alat dan perlengkapan layanan. Kegiatan layanan yang berorientasi hasil juga mempunyai nilai kesan (valensi) yang menyebabkan pelanggan tertarik. Liberty (2004:80) menyatakan bahwa setiap kualitas hasil dari aktivitas layanan memerlukan adanya kualitas penggunaan waktu yang efisien, sesuai dengan bukti fisik suatu kegiatan layanan, yang menarik perhatian atau memiliki kesan.

Identifikasi suatu kualitas hasil layanan, menurut Brady dan Cronin (2001:102) terdiri dari: 1) setiap kegiatan layanan yang dapat menghasilkan suatu hasil yang optimal diperlukan adanya waktu tunggu. Waktu tunggu yang dimaksud adalah penggunaan durasi waktu yang efisien dan efektif dalam mencapai hasil kerja,

2) setiap kualitas hasil layanan memerlukan adanya bukti fisik layanan, 3) setiap kualitas layanan harus memiliki kesan.

2.2.4 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah unsur yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Gomes, 2007: 29) Secara definisi, konsep merupakan abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal yang khusus. Konsep tidak dapat diteliti atau diukur begitu saja tanpa batasan yang jelas. Untuk kegunaan penelitian maka konsep perlu diartikan dan dioperasionalkan terlebih dahulu untuk dapat dibaca dan dilihat. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini memiliki variabel yang kemudian diturunkan ke dalam dimensi yang akan diukur indikator-indikatornya. Konsep yang akan dioperasionalkan adalah konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Brady & Cronin (2001) karena penulis menilai konsep tersebut paling sesuai dengan penelitian yang akan penulis lakukan.

Brady & Cronin (2001) berupaya mengintegrasikan dua konseptualisasi pengukuran kualitas jasa yang dominan (Model SERVQUAL dan Total Perceived Quality Model) ke dalam sebuah kerangka komprehensif dan multidimensional yang berbasis teoretikal kuat (Tjiptono dan Chandra, 2011). Berikut ini adalah deskripsi dimensi tersebut:

Masing-masing dimensi terdiri atas 3 sub-dimensi berbeda.

1. Dimensi kualitas interaksi terdiri dari :

- a) Sikap: melihat bagaimana sikap karyawan jasa dalam memberi pelayanan kepada pelanggan.
- b) Perilaku: melihat perilaku karyawan jasa dalam memberikan pelayanan
- c) Keahlian: mengacu pada keahlian karyawan jasa dalam memberikan pelayanan

2. Dimensi kualitas lingkungan fisik terdiri dari:

- a) *Ambinet Condition*: mengacu pada aspek-aspek non-visual, seperti temperatur, musik, dan aroma.
- b) desain Fasilitas: meliputi layout atau arsitektur lingkungan dan bisa fungsional (praktikal) maupun ekstensis (menarik secara visual).
- c) faktor sosial: berupa jumlah dan tipe orang yang ada dalam *setting* jasa, beserta perilaku mereka.

3. Dimensi kualitas hasil terdiri dari:

- a) waktu tunggu : mengacu pada berapa lama waktu menunggu pelayanan jasa
- b) bukti fisik: mencerminkan fasilitas fisik yang relevan dalam jasa bersangkutan
- c) valensi: mengacu pada atribut-atribut yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil suatu jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalamannya.

Adapun konsep tersebut secara singkat dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2: Tabel Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel	Kategori	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan	- Sangat baik	<i>Kualitas</i>	Sikap
		- Baik	<i>Interaksi</i>	1) Ketegasan petugas dalam menerapkan peraturan 2) Daya tanggap petugas dalam membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
		- Buruk		Perilaku
				1) Petugas berperilaku adil kepada setiap pelanggan 2) Petugas berperilaku baik dalam bekerja

		- Sangat Buruk		<p style="text-align: center;">Keahlian</p> <p>1) Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah</p> <p>2) Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan</p> <p>3) Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan</p>
				<i>Ambinet Condition</i>
			Lingkungan Fisik	<p>1) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan jasa</p> <p>2) Kebersihan fisik lingkungan jasa</p>
				Desain
				<p>1) Desain pelayanan jasa memudahkan pelanggan</p> <p>2) Desain visual pemberian informasi disampaikan dengan jelas</p>
				Faktor Sosial
				<p>1) Karakteristik faktor sosial pelayanan jasa</p> <p>2) Faktor fasilitas keamanan yang dibutuhkan pelayanan jasa</p> <p>3) Jumlah petugas dalam pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan</p>
			Kualitas Hasil	Waktu Tunggu
				<p>1) Waktu tunggu pelayanan dalam menggunakan pelayanan jasa</p> <p>2) Waktu tunggu pengoperasian fasilitas pelayanan yang memudahkan pelanggan</p>

				Bukti Fisik
				1) Penempatan fasilitas fisik pelayanan memudahkan pelanggan
				2) Bentuk fisik pelayanan jasa sesuai kebutuhan pelanggan
				Valensi
				1) Keyakinan pelanggan terhadap keamanan pelayanan jasa
				2) Keyakinan pelanggan terhadap kemudahan pelayanan jasa
				3) Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan pelanggan

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Brandy dan Cronin. Dengan menggunakan prinsip-prinsip teoritis yang sesuai dengan topik yang diteliti kemudian dilanjutkan dengan mengembangkan rancangan penelitian, menyusun instrumen penelitian, dan menginterpretasikan data yang pada akhirnya akan membentuk suatu kesimpulan. Perolehan data didapat dengan menggunakan metode kuantitatif berupa penyebaran kusioner. Penelitian dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kereta api dalam gerbong khusus wanita dilihat dari dimensi *Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil*. Konsep tersebut akan di gunakan sebagai pedoman utama dalam alur penelitian.

3.2 Jenis penelitian

Apabila ditinjau dari jenis penelitiannya, maka penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kereta api gerbong khusus wanita. Ciri pendekatan deskriptif menurut Surakhmad (1998: 10) adalah:

1. Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan masalah-masalah yang bersifat aktual.
2. Menggambarkan tentang fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional yang memadai.

3.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat serta fenomena yang terjadi. Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan gerbong khusus wanita rute Jakarta Bogor.

3.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian murni. Penelitian murni merupakan penelitian yang manfaatnya dirasakan dalam waktu lama. Lamanya manfaat penelitian dikarenakan peneliti ini biasanya dilakukan karena kebutuhan dari peneliti itu sendiri. Penelitian murni mencakup penelitian-penelitian yang dilakukan dalam kerangka akademis seperti penelitian untuk skripsi, tesis, atau disertasi. Karena penelitian murni lebih banyak digunakan dalam lingkungan akademik, penelitian tersebut memiliki karakteristik yaitu penggunaan konsep-konsep yang abstrak (Prasetyo dan Jannah, 2008: 38).

Penelitian murni biasanya dilakukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan hasil penelitiannya memberikan dasar untuk pengetahuan dan pemahaman yang dapat dijadikan sumber metode, teori dan gagasan yang dapat diaplikasikan pada penelitian selanjutnya. Umumnya peneliti dalam penelitian murni memiliki kebebasan untuk permasalahan apa yang akan diteliti. Fokus penelitiannya ada pada logika dan rancangan penelitian yang dibuat oleh peneliti sendiri (Prasetyo dan Jannah, 2008: 38-39).

3.5 Dimensi Waktu

Dimensi waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *cross-sectional* karena informasi yang dikumpulkan hanya pada suatu saat tertentu. Penelitian ini hanya digunakan dalam waktu tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk dibandingkan (Prasetyo dan Jannah, 2005 : 45).

Penelitian *cross-sectional* adalah penelitian yang digunakan pada satu waktu. Penelitian ini mencirikan bahwa unit analisis atau objek penelitian yang diamati berjumlah banyak akan tetapi pengamatan atau pengumpulan data dalam kurun waktu tertentu hanya dilakukan sekali saja (Nasution dan Usman, 2007: 89).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan sebuah penelitian maka diperlukan teknik pengumpulan data yaitu suatu pencatatan dari peristiwa-peristiwa dari elemen populasi yang menunjang suatu penelitian yang sedang dilakukan. Tujuannya untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dan objektif sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian skripsi. Penelitian ini menggunakan dua jenis teknik pengumpulan data, yakni :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber data tersebut. Data-data primer tersebut didapat melalui:

a. Survei

Untuk memperoleh informasi dari konsumen pengguna jasa KRL digunakan kuesioner yang disusun sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, sehingga didapat informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan staf PT. KAI dan konsumen pengguna KRL gerbong khusus wanita.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, dengan cara membaca dan mengutip data-data yang terdapat dalam buku, artikel, jurnal, skripsi, tesis, situs internet, penelitian terdahulu, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat mendukung penelitian ini.

3.7 Populasi dan Sampel

3.7.1 Populasi

Populasi bukan hanya orang tetapi juga objek atau benda-benda alam yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang

dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Sugiyono, 1999: 72).

Untuk penelitian diperlukan sekelompok orang dalam satu wilayah yang diteliti (populasi) untuk diberikan kuisioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang berisikan indikator dan variabel yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang gerbong khusus wanita berdasarkan kapasitas jumlah penumpang per gerbong 80 penumpang dan terdapat dua gerbong dalam satu rangkaian kereta api jika dijumlahkan terdapat 160 penumpang gerbong khusus wanita dalam 1 rangkaian KRL. Rute Jakarta-Bogor dilintasi 10 rangkaian KRL dalam satu hari perjalanan. Jika dijumlahkan maka terdapat 1600 penumpang gerbong khusus wanita dalam 1 hari, sehingga dapat diketahui populasi penumpang gerbong khusus wanita dalam satu hari berjumlah **1600** penumpang.

3.7.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (sumber). Sampel adalah bagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2001: 57).

1. Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah penarikan sampel secara non-probabilitas karena jumlah unit atau individu yang besar. Penulis memilih teknik ini karena semua populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih untuk menjadi sampel yaitu penumpang wanita pengguna jasa KRL AC gerbong khusus wanita. Penumpang wanita minimal 2 kali dalam 7 hari secara rutin menggunakan jasa angkutan KRL AC gerbong khusus wanita. Selain itu, penumpang wanita berusia 17 - 55 tahun dengan asumsi bahwa usia tersebut merupakan usia dewasa dan produktif dimana seseorang sudah dapat mengambil keputusan sendiri, sehingga diharapkan dapat menilai pelayanan yang diberikan. Pengambilan sampel secara *accidental*

sampling yang ada pada prinsipnya dilaksanakan dengan cara memilih responden yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian dan bersedia diwawancarai.

2. Ukuran sampel

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi ada bermacam-macam cara yang dikemukakan para ahli. Pendapat Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1992 : 253), ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar,2005: 36) sesuai dengan rumus :

Di mana :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

E : persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Ukuran populasi mengacu pada data kapasitas jumlah penumpang gerbong wanita yang diperoleh peneliti yaitu jumlah pelanggan kereta api gerbong khusus wanita rute Jakarta-Bogor sebanyak 1600 penumpang dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10 persen. Berdasarkan jumlah penumpang kereta api gerbong khusus wanita yang dimasukkan dalam rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$= 94.117 \text{ dibulatkan } 95$$

Dengan persen kelonggaran sebesar 10 % maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 95 responden.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data univariat menggunakan indeks skala likert yang berisi penyertaan sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan yang diajukan dengan kategori jawaban memiliki intensitas yang sama (Prasetyo dan Jannah, 2005:110). Pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam lembar kusioner dalam skala Likert disusun berdasarkan indikator-indikator yang kemudian dijawab oleh responden yang mempunyai variasi nilai dari sangat baik sampai dengan sangat buruk, keperluan analisis kuantitatif maka jawaban tersebut diberikan skor sesuai dengan Tabel 3.1 di bawah ini :

Table 3.1 Kategori jawaban responden

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Baik	4
Baik	3
Buruk	2
Sangat Buruk	1

Sumber: sugiyono, 2002: 75

Hasil kusioner yang diperoleh kemudian disusun dalam sebuah tabulasi yang berbentuk distribusi frekuensi dengan menyajikan jumlah frekuensi responden berdasarkan masing-masing kategori. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis dengan program aplikasi komputer. Pengolahan data statistik akan menggunakan SPSS (*statistical product and service solutions*) 17. Penyajian dalam bentuk distribusi frekuensi adalah untuk mempermudah penelitian dalam melakukan analisis serta dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai karakteristik responden yang diwakili oleh setiap indikator variabel. Tahap berikutnya yaitu menghitung skor nilai interval yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kereta api gerbong khusus wanita rute Jakarta-Bogor.

Selanjutnya pemberian rentang skala untuk jawaban responden. Rentang skala berguna untuk memberikan ukuran baru yang dijadikan pedoman ukuran persepsi karyawan. Rentang skala dibandingkan dengan nilai *Mean*/rataan yang didapat sebelumnya dari uji frekuensi per indikator.

Rumus *mean* yaitu :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i f_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{x} = rata - rata dari suatu sampel
- x_i = nilai ukuran variabel ke - i
- f_i = frekuensi ke - i
- n = jumlah data dari sampel

Rumus rentang skala yaitu :

Keterangan:

- RS = rentang skala
- m = jumlah alternatif/ pilihan jawaban tiap *item*

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dihitung nilai rentang skala sebagai berikut:

Sehingga posisi keputusan penilaian mengenai persepsi memiliki rentang skala yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rentang Skala

Skor Mean/ Rataan	Keterangan
1, 0 - 1, 75	Sangat Rendah
1, 76 - 2, 5	Rendah
2, 51 - 3, 25	Sedang
3, 26 - 4	Tinggi
4, 01- 4.75	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil olah peneliti

3.9 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Untuk mendapatkan kualitas data, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias atau bebas kesalahan. Reliabilitas suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi alat ukur dalam menilai. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perhitungan koefisien internal dengan metodologi *Alpha Cronbach*.

”Koefisien alpha (α)” dari Cronbach dapat digunakan dalam mencari realibilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3,1-5, atau 1-7, dan seterusnya.

Rumus ini ditulis:

$$\alpha = \frac{1}{n} \left(\sum_{i=1}^n r_{ii} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen k =

banyak butir pertanyaan t^2 =

varian total

Σb^2 = jumlah varian butir.

Menurut kaidah reliabilitas Guilford, ditentukan reliabilitas instrumen:

<i>Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas
>0,9	Sangat Reliabel
0,7 - 0,9	Reliabel
0,4 - 0,7	Cukup Reliabel
0,2 - 0,4	Kurang Reliabel,
<0,2	Tidak Reliabel

Validitas mengarah pada seberapa besar tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur suatu fenomena yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Sifat valid memberikan pengertian bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari nilai yang diinginkan. Instrumen uji validitas menggunakan uji KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) *Measure of Sampling Adequacy*, *Barlett's test of Sphericity* dan *Anti-Image Matrices*. KMO mampu mengukur homogenitas dari variabel yang ada di dalam atribut. *Barlett's test* untuk mengukur signifikansi hubungan antar variabel penelitian. *Anti-Image Matrices* untuk pengujian kecukupan sampel untuk setiap variabel. Nilai yang disyaratkan untuk kelayakan data penelitian dengan uji KMO adalah di atas 0.500, *Barlett's* dengan nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan *Anti-Image Matrices* dengan nilai MSA lebih dari 0.500.

4.1 Statistik Deskriptif Pretest

Pretest dilakukan dalam rangka menguji reliabilitas dan validitas instrumen penelitian sebelum peneliti turun lapangan. Apakah instrumen yang dipersiapkan untuk mengumpulkan data penelitian benar-benar mengukur apa yang ingin diukur,

inilah pertanyaan yang akan terjawab melalui pretest. Seringkali peneliti sosial tidak membahas di dalam laporan penelitiannya apakah alat pengumpul data yang dipakainya memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Tanpa informasi tersebut pembaca akan merasa kurang yakin apakah data yang dikumpulkan benar-benar menggambarkan fenomena yang ingin diukur, oleh karena itu informasi mengenai validitas dan reliabilitas alat pengukur akan disampaikan.

Untuk itu peneliti melakukan *pre-test* terhadap 30 orang responden penumpang gerbong khusus wanita KRL rute Jakarta Bogor.

4.2.1 Uji Validitas

Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki validitas tinggi apabila setelah dilakukan uji validitas menggunakan analisis faktor dapat memenuhi semua nilai yang diisyaratkan setiap ukuran validitas: *KMO MSA*, *Barlett's Test of Sphericity*, *Cumulative %*, *Anti Image Matrices*, dan *Component Matrix*. Demikian halnya dengan penelitian ini, dimana uji validitas menggunakan analisis faktor dan pengolahan datanya menggunakan software *SPSS 17*. Setelah dilakukan uji validitas, hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas
KMO MSA, BARLETT'S TEST OF SPHERICITY
DAN CUMULATIVE %

Dimensi	KMO MSA	<i>Barlett's Test of Sphericity</i>	Comulative %
1. Kualitas Interaksi	0.679	0.000	57.742
2. Kualitas lingkungan fisik	0.833	0.000	67.147
3. Kualitas hasil	0.781	0.000	66.471

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Uji validitas dengan ukuran *KMOMSA* (*Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy*) mensyaratkan nilai uji diatas .500, dimana nilai *KMO MSA*

dengan hasil diatas .500 menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan atau valid. Data hasil perolehan di atas menunjukkan bahwa dimensi-dimensi penelitian sebagai faktor analisis dalam mengukur persepsi karyawan terhadap pelaksanaan Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita memenuhi syarat nilai di atas .500 sehingga faktor analisis dapat digunakan atau valid.

Ukuran validitas selanjutnya dengan menggunakan *Barlett's Test of Sphericity* dimana nilai signifikan (Sig.) mensyaratkan dari hasil uji harus kurang dari 0.05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel. Data hasil olahan jawaban responden di atas menunjukkan semua nilai signifikan (Sig.) kurang dari 0.05 sehingga dapat dikatakan variabel penelitian memiliki hubungan yang signifikan antar variabel penelitian, sedangkan ukuran validitas *Total Variance Explained* dengan melihat nilai pada kolom *cumulative %* harus lebih dari 60%. Data hasil olahan di atas menunjukkan semua nilai *cumulative %* lebih dari 60%, ini menunjukkan bahwa persentase variansi yang disebabkan oleh keseluruhan faktor sesuai dengan nilai yang diisyaratkan.

**Tabel 3.4 HASIL UJI VALIDITAS
ANTI IMAGE MATRICES DAN COMPONENT MATRIX**

Dimensi	Nomor Pertanyaan	Diagonal Anti Image Correlation Matrices	Component Matrix
1. Kualitas Interaksi	1	0.651	0.809
	2	0.643	0.765
	3	0.854	0.724
	4	0.677	0.727
	5	0.714	0.766
	6	0.604	0.730
	7	0.688	0.792
2. Kualitas Lingkungan Fisik	1	0.834	0.749
	2	0.884	0.796
	3	0.758	0.805
	4	0.868	0.816
	5	0.892	0.877
	6	0.887	0.754
	7	0.851	0.849
	8	0.765	0.858
	9	0.798	0.861
3. Kualitas Hasil	1	0.713	0.756
	2	0.786	0.730
	3	0.769	0.778
	4	0.750	0.893
	5	0.892	0.785
	6	0.768	0.882
	7	0.857	0.833
	8	0.754	0.850

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Ukuran validitas *Anti Image Matrices* harus memiliki nilai *diagonal anti image correlation matrices* (menunjukkan *Measure of Sampling Adequacy* dari setiap indikator) di atas .500 agar variabel yang digunakan cocok/sesuai dengan struktur variabel lainnya di dalam faktor analisis tersebut. Hasil olahan di atas menunjukkan bahwa keseluruhan nilai *diagonal anti image correlation matrices* berada di atas .500 sehingga sesuai ukuran validitas yang digunakan. Ini menunjukkan bahwa indikator yang satu memiliki kesesuaian struktur dengan indikator lain yang digunakan dalam dimensi yang sama atau dapat dikatakan struktur indikator yang digunakan dalam dimensi yang sama memiliki korelasi yang baik.

Ukuran validitas selanjutnya dari tabel di atas dengan melihat nilai *Component Matrix*, dimana nilai *factor loading* dalam *component matrix* yang diisyaratkan harus lebih besar atau sama dengan .500. Hasil olahan tabel tersebut menunjukkan semua nilai *factor loading* dalam *component matrix* berada di atas .500. Ini membuktikan bahwa nilai *component matrix* dalam instrumen penelitian ini telah memenuhi nilai yang diisyaratkan dalam kaidah ukuran validitas.

4.2.1 Uji Reabilitas

Pada bagian ini instrumen penelitian akan diuji tingkat reliabilitasnya menggunakan metode pengujian reabilitas Alpha Cronbach, dimana pada setiap dimensi memiliki batas pengukuran data yang reliabel di atas 0.500. Berikut hasil uji reabilitas terhadap setiap dimensi penelitian :

**Tabel 3.5 HASIL UJI RELIABILITAS
ALPHA CRONBACH**

Dimensi	Alpha Cronbach
1. Kualitas Interaksi	.872
2. Kualitas Lingkungan Fisik	.932
3. Kualitas Hasil	.922

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pengujian ini dianggap reliabel bila nilai reliabel lebih besar dari 0.6. Setelah dilakukan pengujian, didapatkan hasil reliabilitas *Alpha Cronbach* pada setiap dimensi penelitian berada di atas 0.6 yang dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan setiap dimensi adalah reliabel dalam mengukur kualitas pelayanan gerbong khusus wanita.

Setelah dilakukan *pre-test* maka tahap selanjutnya peneliti melakukan penelitian di lapangan pada objek penelitian yang lainnya. Namun karena keterbatasan jumlah objek penelitian dan metode pengambilan sampel yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya yaitu *accidental sampling* maka peneliti mengikutsertakan hasil *pre-test* sebagai hasil penelitian.

BAB 4

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar--Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 Km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro- Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklami-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam “Angkatan Moeda Kereta Api” (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapi-an di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya “Djawatan Kereta Api Republik Indonesia” (DKARI).

4.2 Latar Belakang Pendirian PT.KAI Commuter Jabodetabek

PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan dilingkungan PT. KERETA API (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres No.5 Tahun 2008 dan surat Meneg BUMN No. S-653/MBU/2008/ tanggal 12 agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholdernya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

PT. KAI Commuter Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT. KERETA API (Persero) sejak tanggal 15 september 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No.415 Notaris Tn.Iلميawan Dekrit, S.H.

Kehadiran PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam industri jasa angkutan KA Commuter bukanlah kehadiran yang tiba-tiba, tetapi merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang.

Dimulai dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek oleh induknya PT Kereta Api (Persero) yang memisahkan PT. KERETA API (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT. KERETA API (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek dan pelayanan KA jarak jauh yang beroperasi di wilayah jabodetabek berada dibawah PT. KERETA API (Persero) Daop 1 Jakarta.

Akhirnya PT. KERETA API (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek berubah menjadi sebuah perseroan terbatas, PT. KAI COMMUTER JABODETABEK. Setelah menjadi perseroan terbatas perusahaan ini mendapatkan ijin usaha No. KP 51 tahun 2009 dan Ijin operasi penyelenggaraan sarana perkeretaapian No.KP 53 tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan perusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter (untuk selanjutnya disebut “*commuter*”) dengan menggunakan sarana kereta rel listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabedetabek) serta perusahaan di bidang usaha non angkutan penumpang.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

□ Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

□ Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

4.4 Budaya Perusahaan

Integritas

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

Profesional

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

Keselamatan

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

Inovasi

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

Pelayanan Prima

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab).

4.5 Arti Logo

Gambar 4.1 Logo PT.KAI



Sumber : www.Google.com

- 3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
- 2 Garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
- 1 Garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

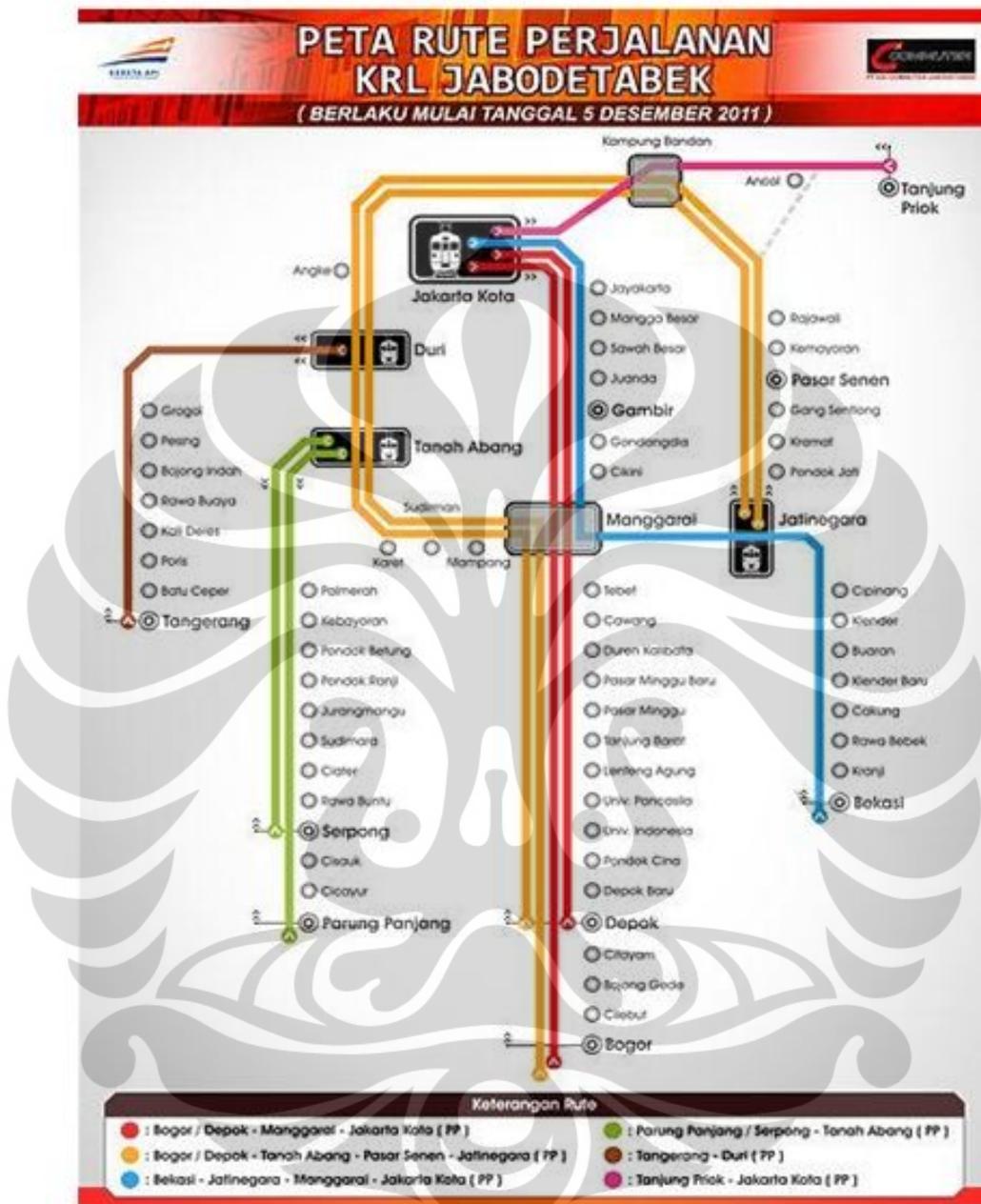
4.6 Manager komunikasi dan tanggung jawab sosial perusahaan

1. manager komunikasi dan tanggung jawab sosial perusahaan, bertanggung jawab:
 - a. mengelola hubungan internal dan eksternal perusahaan
 - b. merumuskan dan menyusun program hubungan masyarakat dan melaksanakan penyuluhan baik internal dan eksternal
 - c. merumuskan dan menyusun program pembentukan citra perusahaan
 - d. komunikasi internal dan eksternal perusahaan
 - e. merumuskan, mengordinasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas operasional bidang pelayanan umum, pengembangan kemasyarakatan, program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) serta kegiatan tanggung jawab sosial perseroan.

- f. Mengembangkan hubungan baik dengan kalangan pemerintah, segenap pihak luar dan *stakeholders* lainnya serta memastikan terselenggaranya pelayanan umum dan kegiatan tanggung jawab sosial perseroan serta efektif dan tepat guna.
- g. Melaksanakan administrasi yang terkait dengan kegiatan komunikasi dan tanggung jawab sosial perusahaan.
 - 2. dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya manager komunikasi dan tanggung jawab sosial perusahaan dibantu oleh 2 (dua) Asisten Manager, yaitu:
 - a. Ass. Manager Komunikasi Internal Perusahaan
 - 1) menyusun kebijakan komunikasi internal perusahaan.
 - 2) membuat rencana/ program komunikasi internal perusahaan.
 - 3) Memastikan pelaksanaan kebijakan, rencana/program komunikasi internal perusahaan.
 - 4) Kordinasi dengan unit terkait program komunikasi internal perusahaan.
 - 5) Administrasi yang terkait dengan kegiatan komunikasi internal perusahaan.
 - b. Ass. Manager Komunikasi Eksternal Perusahaan
 - 1) Menyusun kebijakan komunikasi eksternal perusahaan.
 - 2) Membuat rencana/program komunikasi eksternal perusahaan.
 - 3) Memastikan pelaksanaan kebijakan, rencana/program komunikasi perusahaan.
 - 4) Koordinasi dengan unit terkait program komunikasi eksternal perusahaan.
 - 5) Administrasi yang terkait dengan kegiatan komunikasi eksternal perusahaan.

4.7 Rute

Gambar 4.2 Rute Kereta Api Jabodetabek



Rute Merah - Bogor ke Jakarta Kota

Rute ini menghubungkan Stasiun Jakarta Kota dengan Stasiun Manggarai hingga Bogor. Melewati beberapa stasiun seperti Juanda, Gambir, Manggarai, Pasar Minggu, Universitas Indonesia, Citayam, dan Bojong Gede.

KRL yang melayani jalur ini:

- KRL Commuter Line Bogor-Jakarta
- KRL Commuter Line Depok-Jakarta

Tarif Karcis:

1. Bogor - Depok, Depok - Jakarta Kota Rp. 6.000,-
2. Bogor - Jakarta Kota Rp. 7.000,-

- KRL Ekonomi Bogor-Jakarta
- KRL Ekonomi Depok-Jakarta

Tarif Karcis:

1. Bogor - Depok Baru s/d Jakarta Kota Rp. 2.000,-
2. Bogor - Bojonggede s/d Depok Rp. 1.500,-
3. Bogor - Cilebut Rp. 1.000,-
4. Cilebut - Pasar Minggu Baru s/d Jakarta Kota Rp. 2.000,-
5. Cilebut - Depok Baru s/d Pasar Minggu Rp. 1.500,-
6. Cilebut - Bojonggede s/d Depok Rp. 1.000,-
7. Depok - Pasar Minggu Baru s/d Jakarta Kota Rp. 1.500,-
8. Depok - Pasar Minggu Rp. 1.000,-
9. Pasar Minggu - Jakarta Kota Rp. 1.000,-

4.5 Latar Belakang Pengadaan Gerbong Khusus Wanita

Pada tanggal 19 Agustus 2010 PT KAI menerapkan kebijakan penambahan gerbong khusus wanita guna meningkatkan kualitas dan pelayanan bagi para pengguna kereta api. Kebijakan menambah gerbong Khusus Wanita telah diresmikan oleh Menteri Perhubungan Fredy Numberi dan Menteri Pemberdayaan Perempuan Linda Gumelar. Menurut Linda Gumelar Pengadaan gerbong khusus wanita bukan dimaksudkan untuk melakukan pemisahan gender, melainkan tindak lanjut terhadap banyaknya laporan tindak pelecehan seksual dan kekerasan yang dialami oleh penumpang wanita. Pelaksanaan kebijakan ini

merupakan pengadaan dua gerbong pada setiap rangkaian kereta api. Pada dasarnya hak penumpang laki-laki dan perempuan tidak dibedakan.

Kereta api Gerbong Khusus wanita merupakan fasilitas yang disediakan dalam setiap rangkaian kereta. Gerbong ini memberikan banyak kelebihan bagi kaum perempuan. Tidak hanya diperlakukan berbeda dan terpisah dari gerbong umum, gerbong tersebut juga memiliki fasilitas pelayanan yang lebih baik. Kenyamanan pendingin udara atau AC dalam gerbong khusus wanita tersebut terasa lebih sehat karena menggunakan bahan pendingin yang ramah lingkungan. Selain itu gerbong khusus wanita tersebut bertujuan menjadi transportasi yang aman bagi kaum perempuan karena dalam setiap gerbong disiagakan petugas pelayanan keamanan perempuan. Para kaum perempuan tidak akan kesulitan mencari gerbong tersebut, terdapat gambar khusus yang dipasang di gerbong Khusus wanita. Dalam setiap gerbong terdapat gambar figur perempuan bertulisan Kereta Khusus Wanita dan terdapat pula dengan dua tanda larangan bagi calon penumpang laki-laki dan perempuan berpasangan, seperti pada gambar 4.1 di bawah ini:

Gambar 4.3 Gerbong Khusus Wanita



Sumber: www.google.com

4.6 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Commuter Jakarta-Bogor

Tabel 4.1

Jadwal kereta api berdasarkan urutan dan waktu keberangkatan per stasiun

STASIUN	WAKTU
JAKARTA KOTA	04.00
Jayakarta	04.05
Mangga Besar	04.10
Sawah Besar	04.15
JUANDA	04.20
GAMBIR	04.25
GONDANGDIA	04.30
Cikini	04.35
Manggarai	04.40
Tebet	04.45
Cawang	04.50
Duren Kalibata	04.55
Pasar Minggu Baru	04.00
Pasar Minggu	05.05
Tanjung Barat	05.10
Lenteng Agung	05.15
Universitas Pancasila	05.20
Universitas Indonesia	05.25
Pondok Cina	05.30
DEPOK BARU	05.35
DEPOK	05.40
Citayam	05.45
BOJONGGEDE	05.50
Cilebut	05.55
BOGOR	06.00

Sumber: Humas Stasiun Depok, 2012

Pada Tabel 4.1 merupakan daftar stasiun di rute Jakarta-Bogor terdapat 25 stasiun yang memiliki jarak tempuh rata-rata 5 menit per stasiun. Waktu yang dibutuhkan kereta api mulai berangkat dari Stasiun Jakarta menuju Stasiun Bogor adalah 120 menit. Rata-rata kereta api dalam satu hari mampu menempuh 10 kali mengangkut penumpang rute Jakarta-Bogor seperti penjelasan tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Jadwal Kereta Api berdasarkan berapa kali beroperasi dalam satu hari

NO	Jam keberangkatan	Stasiun keberangkatan	Jam sampai tujuan	Stasiun tujuan akhir
1	04.00	Bogor	06.00	Jakarta
2	06.00	Jakarta	08.00	Bogor
3	08.00	Bogor	10.00	Jakarta
4	10.00	Jakarta	12.00	Bogor
5	12.00	Bogor	14.00	Jakarta
6	14.00	Jakarta	16.00	Bogor
7	16.00	Bogor	18.00	Jakarta
8	18.00	Jakarta	20.00	Bogor
9	20.00	Bogor	22.00	Jakarta
10	22.00	Jakarta	24.00	Bogor

Sumber data wawancara humas stasiun Depok

Pada Tabel 4.2 tersebut, jarak tempuh kereta api commuter rute Jakarta-Bogor dalam satu rangkaian membutuhkan waktu sekitar 120 menit atau sama dengan 2 jam. Dalam satu hari rangkaian kereta api mulai berangkat jam 04.00 dari Stasiun Jakarta Kota dan berakhir terakhir jam 24.00 di Stasiun Bogor, mampu menempuh 10 kali rute Jakarta-Bogor.

BAB 5

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API RUTE JAKARTA - BOGOR

Pembahasan dalam bab ini berfokus pada analisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 95 responden, yaitu para penumpang gerbong khusus wanita. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17.0, yang selanjutnya dianalisis untuk mengukur setiap dimensi dari variable dan menginterpretasikan hasil olahan data yang di dapat.

5.1 Karakteristik Responden

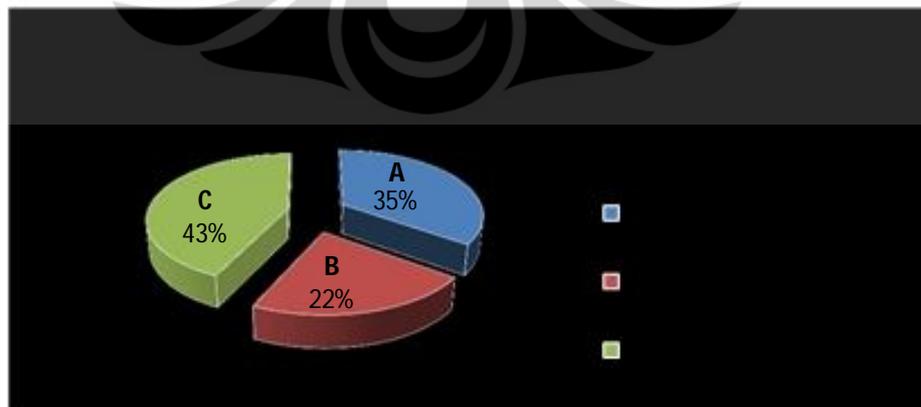
Bagian karakteristik responden ini memberikan gambaran responden yang dilihat berdasarkan usia dan berapa kali responden tersebut menggunakan gerbong khusus wanita dalam satu minggu. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut.

5.1.1 Usia Responden

Jika ditinjau dari usia responden karakteristik penumpang wanita yang berusia antara 17 sampai 55 tahun dengan asumsi bahwa usia tersebut merupakan usia dewasa dan produktif dimana seseorang sudah dapat mengambil keputusan sendiri, sehingga diharapkan dapat menilai pelayanan yang diberikan. Berikut adalah grafik 5.1 yang menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia.

Grafik 5.1

Usia Penumpang Gerbong Khusus Wanita KRL rute Jakarta-Bogor



Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

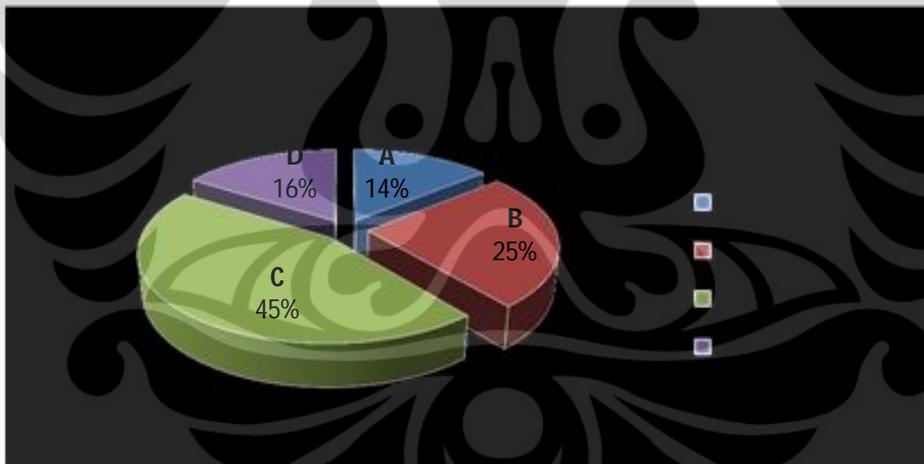
Berdasarkan hasil pengolahan SPSS tentang usia responden pada Grafik 5.1 dapat diketahui bahwa dari 95 responden, responden terbanyak berada pada rentang usia antara 36 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 43% responden atau sebanyak 41 penumpang. Kemudian pada rentang usia 17 sampai 25 tahun sebesar 35% atau sebanyak 33 penumpang, dan kemudian karakteristik usia responden paling sedikit terdapat pada rentang usia 25 sampai 35 tahun persentasenya sebesar 22% atau sebanyak 21 penumpang.

5.1.2 Intensitas Responden

Berdasarkan intensitas penumpang pengguna jasa KRL AC gerbong khusus wanita, penumpang wanita minimal 2 kali dalam 7 hari secara rutin menggunakan jasa angkutan KRL AC gerbong khusus wanita, dengan asumsi penumpang tersebut dapat menilai dengan baik bagaimana kualitas pelayanan gerbong khusus wanita.

Grafik 5.2

Intensitas Penumpang Gerbong Khusus Wanita KRL rute Jakarta-Bogor



Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Grafik 5.2 mengenai Intensitas responden tersebut menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan Gerbong khusus wanita kurang dari 2 kali dalam 7 hari sebesar 14% atau sebanyak 13 penumpang, 3-4 kali dalam 7 hari sebesar 25% atau sebanyak 24 penumpang, 5-6 kali dalam 7 hari sebesar 45% atau sebanyak 43 penumpang, dan responden yang lebih dari 7 kali dalam 7 hari menggunakan gerbong khusus wanita sebesar 16% atau sebanyak 15 penumpang.

Intensitas penumpang gerbong khusus wanita. Mayoritas menggunakan gerbong khusus wanita sebanyak 5 - 6 kali dalam 7 hari hal tersebut menunjukkan bahwa kereta api gerbong khusus wanita rata-rata digunakan oleh penumpang yang bertempat tinggal di Bogor dan memiliki pekerjaan di Jakarta ataupun sebaliknya penumpang yang tinggal di Bogor tetapi memiliki pekerjaan di Jakarta.

5.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden

Kualitas layanan adalah suatu penerapan kualitas layanan yang dinilai oleh pelanggan atas bentuk-bentuk aktualisasi nyata yang dirasakan dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Kualitas layanan tersebut berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil atas pelayanan yang diterima penumpang gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta Bogor.

5.2.1 Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi adalah suatu layanan yang berhubungan langsung oleh pelanggan yang ditunjukkan oleh pihak petugas kepada penumpang berupa sikap, perilaku dan keahlian yang dimiliki oleh petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan kualitas layanan kepada penumpang. Sikap dalam hal ini adalah suatu aktualisasi diri yang ditunjukkan oleh pihak petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan kepribadian dan karakter yang ditunjukkan.

Perilaku yang ditunjukkan berupa bentuk karakter atau perilaku dalam memberikan bentuk layanan yang menjadi penilaian pelanggan atas segala bentuk kegiatan yang diberikan. Sementara keahlian yaitu kemampuan potensi dan kehandalan profesi yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1. Berikut tanggapan responden mengenai kualitas interaksi dalam ketegasan petugas pada penjelasan di bawah ini:

Tabel 5.1
Ketegasan Petugas Terhadap Penumpang Pria Yang Masuk Gerbong
Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	2	2.1
Buruk	16	16.8
Baik	69	72.6
Sangat Baik	8	8.4
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada penjelasan tabel ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita dapat dilihat yang terbanyak dipilih 69 responden atau sebesar 72.6% adalah berkategori baik, diikuti dengan 16 responden atau sebesar 16.8% berkategori buruk, sedangkan 8 responden atau sebesar 8.4% berkategori sangat baik dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator ketegasan petugas terhadap penumpang pria berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan ketegasan petugas keamanan terhadap penumpang pria yang masuk, tetapi sebagian penumpang menilai ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk masih buruk. Masih adanya petugas yang tidak tegas kepada penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita dengan alasan penumpang pria yang terburu-buru. Kualitas pelayanan yang baik adalah petugas tetap tegas terhadap pria yang masuk gerbong khusus wanita dengan alasan apapun.

Analisis di atas diperjelas oleh ibu Nuke selaku *Staff Corporate Communication* (Humas) PT. KAI Commuter Jabodetabek, yang menjelaskan masih terdapat penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita dengan berbagai macam alasan. Berikut pernyataan dari Ibu Nuke:

“ketegasan petugas di gerbong wanita sudah cukup baik tetapi kendalanya ada karena kadang-kadang masih terdapat beberapa pria pengguna jasa yang masuk kedalam kereta khusus wanita dengan berbagai alasan seperti ketika penumpang pria tiba di stasiun sudah ada kereta yang datang, sehingga pengguna jasa lari terburu-buru dan masuk ke gerbong khusus wanita yang

posisinya lebih dekat dengan pintu masuk awal” (wawancara tanggal 12 Juni 2012, 14.00).

Pendapat ibu Nuke di atas sesuai dengan pendapat Via seorang mahasiswi Universitas Pancasila penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Pancasila bahwa benar masih terdapat penumpang pria yang masuk dalam gerbong khusus wanita tetapi saat penumpang pria menerobos masuk ke gerbong khusus wanita petugas langsung mengingatkan untuk masuk ke gerbong umum, dengan demikian ketegasan petugas dalam gerbong khusus wanita sudah baik, seperti pendapat Via yaitu :

“Penumpang pria sudah hampir tidak pernah terlihat lagi di dalam gerbong wanita, walaupun ada sesekali yang terburu-buru karena posisi gerbong wanita di bagian pojok yang dekat dengan loket tapi setiap penumpang yang mau menerobos masuk petugas keamanan langsung mengingatkan untuk masuk ke gerbong umum” (wawancara 14 tanggal Juni 2012, 11.30).

Banyak penumpang yang setuju bahwa petugas keamanan gerbong khusus wanita sudah tegas terhadap penumpang yang masuk gerbong khusus wanita seperti pernyataan Wanda mahasiswi penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia mengatakan bahwa petugas gerbong wanita sudah sangat tegas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita:

“Kalau tugasnya menurut saya sudah sangat tegas, soalnya kalau ada laki-laki yang naik ke gerbong khusus wanita ini langsung disuruh pindah ke gerbong yang umum, terus tegas jadi sebelum penumpang di gerbong wanita yang ngasih tahu, tugasnya sudah mendatangi penumpang pria tersebut untuk diminta pindah” (wawancara tanggal 14 Juni 2012, 11.30)

2. Indikator daya tangkap petugas dalam menerapkan peraturan.

Pada indikator ke dua dalam dimensi kualitas interaksi adalah daya tangkap petugas gerbong khusus wanita dalam melayani penumpang yang mengalami kesulitan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang daya tangkap petugas gerbong khusus wanita dalam membantu

penumpang yang mengalami kesulitan, seperti pada penjelasan tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2
Daya Tanggap Petugas Gerbong Khusus Wanita Dalam Membantu Penumpang Yang Mengalami Kesulitan

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	1	1.1
Buruk	26	27.4
Baik	62	65.3
Sangat Baik	6	6.3
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada indikator daya tanggap petugas yang terbanyak dipilih 62 responden atau sebesar 65.3% menjawab daya tanggap petugas baik, diikuti dengan 26 responden atau sebesar 27.4% menjawab daya tanggap petugas buruk, sedangkan 6 responden atau sebesar 6.3% menjawab daya tanggap petugas sangat baik dan 1 responden atau sebesar 1.1% menjawab daya tanggap petugas buruk. Mayoritas indikator ini menjawab daya tanggap petugas sudah baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakannya daya tanggap petugas dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan, namun masih terdapat penumpang yang menilai daya tanggap petugas buruk karena ada petugas yang belum menjalankan tugasnya dengan baik.

Hal ini diperjelas oleh Via seorang mahasiswi penumpang kereta api jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Pancasila yang menyatakan, bahwa karakter petugas keamanan gerbong khusus wanita memang berbeda, ada petugas dengan daya tanggap baik dan ada pula yang daya tanggap buruk :

“Ya karakter petugas keamanan di gerbong wanita memang beda, ada yang daya tanggap nya cepat ada juga yang lelet, karena kembali lagi ke pribadi mereka masing-masing, tapi biasanya kalau penumpang sedang mengalami kesulitan petugas ada yang langsung datang menawarkan bantuan, dan ada juga yang menunggu sampai penumpang tersebut bertanya” (wawancara tanggal 14 Juni 2012,11.30).

Selanjutnya Wanda mahasiswi penumpang kereta api jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia mengatakan, bahwa daya tanggap petugas gerbong khusus wanita sudah baik seperti ketika penumpang wanita mengalami kesulitan, petugas segera menawarkan bantuan :

“Ya, Penumpang digerbong khusus wanita ini selalu dibantu petugas tanpa diminta, kalau ada penumpang wanita yang kesulitan mengangkat barang bawaannya ketempat tas, petugas selalu membantu mengangkat barangnya”
(wawancara tanggal 14 Juni 2012,11.30).

3. Indikator keadilan petugas dalam melayani seluruh penumpang gerbong khusus wanita.

Dalam indikator ke tiga dalam dimensi kualitas interaksi yaitu keadilan petugas dalam melayani penumpang gerbong khusus wanita yang mengalami kesulitan. Berdasarkan data yang didapat dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang keadilan petugas terhadap seluruh penumpang gerbong khusus wanita yang mengalami kesulitan, seperti pada penjelasan tabel di bawah in:

Tabel 5.3
Petugas Berperilaku Adil Kepada Semua Penumpang Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	22	23.2
Baik	51	53.7
Sangat Baik	22	23.2
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada indikator keadilan petugas dalam membantu penumpang yang terbanyak dipilih 51 responden atau sebesar 53.7% berkategori baik, diikuti dengan 22 responden atau sebesar 23.2% berkategori sangat baik sama dengan kategori buruk yaitu 22 responden atau sebesar 23.2%. Mayoritas penilaian jawaban penumpang berkategori baik menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan petugas memperlakukan semua penumpang dengan adil, tetapi

masih terdapat penumpang yang menilai petugas belum adil dalam melayani penumpang karena jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita yang terbatas yaitu hanya 8 - 10 petugas keamanan setiap rangkaian KRL, tidak mampu melayani seluruh penumpang dalam waktu yang bersamaan.

Hal tersebut diperjelas oleh ibu Dian yang bekerja sebagai Pegawai Negeri penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Cawang, petugas gerbong khusus wanita selalu adil dalam memberikan pelayanan :

“Petugas keamanan di gerbong wanita selalu memberikan pelayanan ke seluruh penumpang wanita tanpa pilih kasih, karena memang tugas mereka memberikan pelayanan yang dibutuhkan seluruh penumpang gerbong khusus wanita, tetapi karena petugas yang berada biasanya berjumlah 8-10 yang berjaga di pintu, hanya penumpang yang di bagian pintu gerbong yang selalu dibantu petugas, biasanya untuk membawa masuk barang yg banyak” (wawancara tanggal 13 Juni 2012,11.30).

Pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan ibu Marni yang bekerja sebagai pedagang, pelanggan kereta api jurusan Stasiun Kota-Stasiun Bogor mengatakan, jarang merasakan langsung pelayanan petugas karena tidak pernah mengalami kesulitan.

“Petugas di gerbong wanita memang selalu ada, tetapi saya jarang meminta pertolongan, tapi kalau ada penumpang yang bertanya biasanya selalu dijawab” (wawancara 13 tanggal Juni 2012,11.30).

Kemudian Wanda seorang mahasiswi penumpang Jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia mengatakan, bahwa petugas sudah cukup berperilaku adil kepada penumpang yang mengalami kesulitan:

“Sikap petugasnya cukup adil, tidak terlihat membeda-bedakan penumpang yang baik itu secara penampilan atau umur, pasti kalau ada yang merasa kesulitan petugasnya langsung membantu penumpang tersebut” (wawancara 14 tanggal Juni 2012,11.30).

4. Indikator perilaku petugas yang baik dalam memberikan pelayanan di dalam gerbong khusus wanita.

Pada indikator petugas berperilaku baik dalam melayani penumpang, Berdasarkan data yang didapat dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan penilaian penumpang gerbong khusus wanita tentang petugas berperilaku baik dalam memberi pelayanan, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.4
Petugas Berperilaku Baik Kepada Penumpang Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	12	12.6
Baik	58	61.1
Sangat Baik	25	26.3
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada indikator petugas berperilaku baik, yang terbanyak dipilih adalah 58 responden atau sebesar 61.1% menjawab kualitas pelayanan baik, diikuti dengan 25 responden atau sebesar 26.3% menjawab kualitas pelayanan sangat baik, sedangkan 12 responden atau sebesar 12.6% menjawab kualitas pelayanan buruk. Mayoritas jawaban penumpang dalam indikator ini adalah baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan petugas yang berperilaku baik kepada penumpang, tetapi terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena masih terdapat petugas pria yang masih bertugas di dalam gerbong khusus wanita, dan petugas pria sering menggoda wanita, walaupun tidak terjadi pelecehan seksual, hanya sebatas menggoda tetapi penumpang wanita sering merasakan ketidaknyamanan dalam perilaku petugas, berdasarkan hal tersebut kualitas interaksi pihak petugas terhadap penumpang masih perlu ditingkatkan.

Analisis di atas dipertegas oleh Rani yang bekerja sebagai Pegawai Negeri, penumpang Jurusan Stasiun Depok menuju Stasiun Cikini, bahwa petugas wanita gerbong khusus wanita sudah berperilaku baik kepada penumpang tetapi ada

beberapa petugas pria yang masuk gerbong wanita dan menggoda penumpang seperti pernyataan Rani yaitu :

“Petugas keamanan sudah baik dan mau menolong penumpang yang mengalami kesulitan tetapi kadang-kadang ada petugas pria yang suka minta kenalan sama penumpang wanita, walaupun hanya kenalan tetapi bisa mengganggu, karena penumpang tersebut akan merasa risih karena perilaku petugas tersebut” (wawancara tanggal 13 Juni 2012,11.30).

Hal ini serupa dengan Dina mahasiswi penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia yang pernah merasakan perilaku petugas pria yang buruk yaitu menggoda penumpang di gerbong khusus wanita.

“Ya, petugas wanita sudah bertugas dengan baik, tetapi kalau ada petugas pria yang bergerombol masuk di gerbong wanita suka menggoda penumpang, saya pernah merasakan waktu saya pulang kuliah saya duduk di posisi pojok, kebetulan ada petugas pria yang baru selesai memeriksa tiket penumpang dan petugas tersebut mengajak saya ngobrol menanyakan nama dan nomer telepon, walaupun saya tidak dirugikan tetapi saya merasa tidak nyaman” (wawancara tanggal 13 Juni 2012,11.30).

Selanjutnya Wanda, mahasiswi pengguna jasa kereta api jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia yang merasakan pelayanan petugas gerbong khusus wanita sudah baik karena penumpang yang kesulitan mudah meminta pertolongan. Berikut pernyataan Wanda:

“Petugas di gerbong wanita ramah, pada saat memeriksa tiket sampai kalau ada penumpang yang kesulitan, yang meminta tolong.. jadi saya juga merasa nyaman ketika saya meminta tolong” (wawancara tanggal 14 Juni 2012,11.30).

5. Indikator keahlian petugas dalam memberikan solusi kepada penumpang gerbong khusus wanita.

Pada Indikator ke lima dalam dimensi kualitas interaksi adalah keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan solusi penumpang yang mengalami kesulitan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah

dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan solusi penumpang yang mengalami kesulitan, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.5
Petugas Gerbong khusus Wanita Mampu Menyelesaikan Keluhan Yang Dihadapi Penumpang

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	24	25.3
Baik	59	62.1
Sangat Baik	12	12.6
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada indikator keahlian yaitu kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan, yang terbanyak dipilih 59 responden atau sebesar 62.1% berkategori baik, diikuti dengan 24 responden atau sebesar 25.3% berkategori buruk, sedangkan 12 responden atau sebesar 12.6% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan penumpang berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan petugas mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi penumpang, tetapi terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena tidak semua petugas dapat menyelesaikan keluhan penumpang dengan baik seperti pada saat gerbong khusus wanita mengalami keterlambatan, tidak semua petugas dinilai dapat menangani keluhan penumpang tersebut.

Pernyataan di atas diperjelas oleh Wanda mahasiswi penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia bahwa petugas keamanan sudah baik dalam memberikan solusi keluhan penumpang pernyataan oleh Wanda tersebut yaitu :

“Iya, jadi kalau ada keereta yang lagi mogok, bila ada penumpang yang bertanya kenapa AC digerbong mati, petugasnya langsung mencari informasi, lalu segera mendistribusikan kepada penumpang apabila sedang ada kerusakan,

atau membantu membuka jendela agar penumpang dapat lebih nyaman”
(wawancara tanggal 14 Juni 2012,14.30).

6. Indikator keahlian petugas dalam memberikan informasi kepada penumpang gerbong khusus wanita yang mengalami kesulitan.

Pada indikator ke enam dalam dimensi kualitas interaksi adalah keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi kepada penumpang yang mengalami kesulitan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.6
Ketepatan Petugas Gerbong Khusus Wanita Dalam Memberikan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	20	21.1
Baik	66	69.5
Sangat Baik	9	9.5
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS 17.0, Juni 2012

Pada indikator keahlian yaitu ketepatan memberikan informasi yang terbanyak dipilih 66 responden atau sebesar 69.5% berkategori baik, diikuti dengan 20 responden atau sebesar 21.1% berkategori buruk, sedangkan 9 responden atau sebesar 9.5% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator ketepatan dalam memberikan informasi berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan tepat, tetapi masih ada penumpang yang menilai buruk. Dalam hal ini, penumpang tidak selalu memahami tugas dan kewajiban masing-masing petugas. Permintaan informasi kedatangan kereta api seharusnya ditanyakan kepada petugas di loket atau ruang kendali bukan kepada petugas di peron.

Analisis diperkuat oleh keterangan Wanda mahasiswi penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia yang menjelaskan pemberian informasi dari petugas kepada penumpang yang membutuhkan informasi sudah tepat seperti pernyataan berikut ini:

“Petugasnya tanggap kalau ngasih keterangan, misalnya keretanya sedang mogok terus kalau ada penumpang yang nanya sekarang posisi keretanya berhenti dimana, petugasnya memberikan infonya yang benar” (wawancara 14 Juni 2012,14.30).

7. Indikator Cara petugas dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti.

Pada indikator keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam berkomunikasi kepada penumpang dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang keahlian petugas gerbong khusus wanita dalam berkomunikasi dengan penumpang, seperti pada penjelasan tabel 5.7 berikut ini:

Tabel 5.7
Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi Menggunakan Bahasa Yang Baik Dan Mudah Dimengerti

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	19	20.0
Baik	69	72.6
Sangat Baik	7	7.4
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator ke tujuh yaitu kemampuan berkomunikasi yang terbanyak dipilih 69 responden atau sebesar 72.6% berkategori baik, diikuti dengan 19 responden atau sebesar 20.0% berkategori buruk, sedangkan 7 responden atau sebesar 7.4% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasakan petugas dapat berkomunikasi

dengan bahasa yang mudah dimengerti. Responden yang menilai kualitas pelayanan buruk karena masih terdapat petugas yang memberikan informasi dengan bahasa yang sulit dimengerti.

Analisis di atas diperkuat oleh keterangan Wanda Mahasiswi penumpang Jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Universitas Indonesia bahwa petugas dalam berkomunikasi sudah baik, tetapi ada petugas yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, sebagaimana pernyataan Wanda berikut ini:

“Sopan, petugas-petugasnya justru sedikit bicara jadi kalau ada yang butuh bantuan, baru kalau ngomong sopan enggak teriak atau bahasa tidak bagus, mungkin karna petugas yang kurang tegas jadi terlihat berbicara tidak jelas (plin-plan)” (wawancara tanggal 14 Juni 2012,14.30).

Berikut penjelasan mengenai nilai *mean* untuk mengukur kecenderungan penilaian responden pada setiap pernyataan :

Tabel 5.8
Nilai Mean Pada Dimensi Kualitas Interaksi

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita.	2.87	Sedang
2	Daya tanggap petugas gerbong khusus wanita dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan.	2.76	Sedang
3	Petugas berperilaku adil kepada semua penumpang gerbong khusus wanita.	3.00	Sedang
4	Petugas berperilaku baik kepada penumpang gerbong khusus wanita.	3.13	Sedang
5	Petugas gerbong khusus wanita mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi penumpang.	2.87	Sedang
6	Ketepatan Petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi.	2.88	Sedang
7	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan gerbong khusus wanita (menggunakan bahasa yang baik).	2.87	Sedang

Sumber: Data diolah dengan Ms.Excel 2007, Juni 2012

Dari tabel 5.8 tersebut, berdasarkan nilai *mean* dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa hasil kualitas pelayanan gerbong khusus wanita berkategori Sedang. Hal ini dapat diperjelas dengan nilai semua pernyataan dimensi kualitas pelayanan sedang karena penumpang merasa bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kurang begitu baik.

5.2.2 Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik adalah suatu kondisi lingkungan yang sesuai dengan suasana dan nuansa pelayanan jasa yang diterima dari kegiatan pelayanan berupa *ambinet condition*, desain dan faktor sosial dari lingkungan fisik gerbong khusus wanita. *Ambinet condition* yaitu kondisi suasana gerbong yang memberikan kesan bagi penumpang. Desain adalah bentuk fisik dari kondisi kesiapan dan ketersediaan penyedia jasa (petugas) dan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sementara faktor sosial adalah interaksi pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak petugas kepada penumpang sesuai dengan kesan yang menarik dalam interaksi layanan yang ditunjukkan.

1. Indikator Tersedia pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita

Pada indikator pertama dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah tersedia pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang adanya pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.9

Tersedia Fasilitas Pendingin Ruangan Dalam Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	15	15.8
Baik	65	68.4
Sangat Baik	15	15.8
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada tabel 5.9 dapat dilihat kualitas pelayanan gerbong khusus wanita diukur berdasarkan kualitas lingkungan fisik pada indikator *ambinet condition* yaitu pendingin ruangan, yang terbanyak di pilih 65 responden atau sebesar 68.4% adalah berkategori baik, diikuti dengan 15 responden atau sebesar 15.8% berkategori sangat baik, begitu juga dengan kategori buruk yaitu 15 responden atau sebesar 15.8%. Mayoritas indikator pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan terdapat pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita tetapi masih terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena pada saat volume penumpang tinggi pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita tidak berfungsi dengan baik.

Dari analisis di atas dipertegas oleh Dita pegawai swasta penumpang jurusan dari Stasiun Depok menuju Stasiun Jakarta Kota yang menyatakan bahwa sudah terdapat pendingin ruangan dan dilengkapi dengan kipas angin agar pendingin ruangan dapat merata dirasakan penumpang yang posisinya jauh dengan AC, tetapi pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik ketika kapasitas penumpang sedang tinggi, pernyataan Dita berikut ini:

“ya, sudah memang sudah terdapat pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita dan terdapat kipas angin di setiap pintu jadi pas penumpang yang baru masuk bisa merasakan kesejukan di dalam gerbong, tetapi kalau saya pulang kantor karena penuh jadi ac nya jadi tidak terasa, karena kapasitas gerbong terlalu padat dan keadaan gerbong yang tertutup tapat membuat gerbong wanita tidak nyaman”(wawancara tanggal 20 Juni 2012,14.30).

2. Indikator terdapat fasilitas pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita

Pada indikator ke dua dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah tersedia pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang adanya pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.10
Terdapat Pengharum Ruangan Dalam Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	23	24.2
Baik	59	62.1
Sangat Baik	13	13.7
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator pengharum ruangan, yang terbanyak dipilih 59 responden atau sebesar 62.1% berkategori baik, diikuti dengan 23 responden atau sebesar 24.2% berkategori sangat buruk, sedangkan 13 responden atau sebesar 13.7% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan terdapat pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita, tetapi terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena pada saat volume penumpang sedang tinggi pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita juga tidak berfungsi dengan baik.

Analisis di atas dipertegas oleh Dita pegawai swasta penumpang jurusan Stasiun Depok menuju Stasiun Kota bahwa sudah adanya pengharum ruangan tetapi ketika volume penumpang sedang tinggi, pengharum ruangan tidak berfungsi dengan baik, yaitu:

“ya, memang ada pengharum ruangan di dalam gerbong khusus wanita untuk menyejukan gerbong ketika penumpang sedang penuh aroma gerbong berubah menjadi tidak sedap”(wawancara tanggal 20 Juni 2012,09.30).

3. Kebersihan dalam gerbong khusus wanita

Pada indikator tiga dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah kebersihan ruangan dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang kebersihan ruangan dalam gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.11
Kebersihan Dalam Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	16	16.8
Baik	67	70.5
Sangat Baik	12	12.6
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator kebersihan dalam gerbong khusus wanita, yang terbanyak dipilih 67 responden atau sebesar 70.5% berkategori baik, diikuti dengan 16 responden atau sebesar 16.8% berkategori sangat buruk, sedangkan 12 responden atau sebesar 12.6% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator kebersihan dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan kebersihan dalam gerbong khusus wanita sudah cukup baik, tetapi responden masih ada yang menilai kualitas pelayanan masih buruk karena masih banyak penumpang wanita yang membuang sampah sembarangan di dalam gerbong karena tidak tersedianya tempat sampah di dalam gerbong khusus wanita.

Hal di atas dipertegas oleh Arni seorang mahasiswi penumpang jurusan Stasiun Kota menuju Stasiun Lenteng Agung menyatakan bahwa kebersihan dalam gerbong khusus wanita sudah baik, pernyataan Arni tersebut yaitu :

“Kualitas kebersihan sudah baik ya, di dalamnya tidak ada sampah walaupun saya tidak melihat disediakan tempat sampah di dalam gerbong wanita tetapi setiap pemberhentian terakhir seperti di stasiun kota selalu ada petugas kebersihan, sesekali saya pernah melihat petugas kebersihan waktu kereta masih beroperasi”(wawancara tanggal 20 Juni 2012,12.30).

4. Indikator terdapat perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita

Pada indikator ke empat dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah

menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.12
Terdapat Gambar Figur Wanita Pada Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	2	2.1
Buruk	14	14.7
Baik	58	61.1
Sangat Baik	21	22.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita, yang terbanyak dipilih 58 responden atau sebesar 61.1% berkategori baik, diikuti dengan 21 responden atau sebesar 22.1% berkategori sangat baik, sedangkan 14 responden atau sebesar 14.7% berkategori buruk, dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator adanya perbedaan gambar antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan terdapat gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita maka kualitas lingkungan fisik dalam perbedaan gambar gerbong umum dan gerbong khusus sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena tidak semua rangkaian KRL memiliki gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita hanya terdapat pada sebagian rangkaian KRL.

Analisis di atas dipertegas oleh Mega penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Tebet mengatakan, bahwa sebagian KRL yang memiliki gerbong khusus wanita sudah terdapat gambar tetapi belum terlihat di setiap KRL. Pernyataan Mega tersebut sebagai berikut:

“Memang perbedaan gambar gerbong umum dan gerbong khusus wanita sudah ada perbedaan yaitu terdapat gambar wanita di gerbong bagian depan dan belakang, tetapi perbedaan gambar belum terlihat di setiap rangkaian KRL,

tetapi walaupun gambar yang membedakan tidak terdapat di setiap rangkaian biasanya penumpang wanita sudah mengetahui mana yang gerbong umum dan mana yang gerbong khusus wanita”(wawancara tanggal 20 Juni 2012,14.30).

5. Indikator terdapat informasi stasiun yang akan dilalui

Pada indikator ke lima dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah terdapat informasi tentang stasiun yang akan dilalui. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang informasi stasiun yang akan dilalui, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.13

Adanya Informasi Petunjuk Tentang Stasiun Yang Akan Dilalui

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	4	4.2
Buruk	21	22.1
Baik	50	52.6
Sangat Baik	20	21.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator informasi petunjuk stasiun, yang terbanyak dipilih 50 responden atau sebesar 52.6% berkategori baik, diikuti dengan 21 responden atau sebesar 22.1% berkategori buruk, sedangkan 20 responden atau sebesar 21.1% berkategori sangat baik, dan 4 responden atau sebesar 4.2% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator informasi petunjuk stasiun yang akan dilalui berkategori baik, menunjukkan sudah terdapat informasi tentang stasiun yang akan dilalui, tetapi masih terdapat penumpang yang menilai belum adanya informasi petunjuk stasiun yang akan dilalui karena pemberian petunjuk tentang stasiun yang akan dilalui tidak dilakukan secara rutin dan terus menerus setiap perjalanan rangkaian KRL pada gerbong khusus wanita.

Analisis di atas dipertegas oleh Dita pegawai swasta penumpang jurusan Stasiun Depok menuju Stasiun Jakarta Kota menyebutkan bahwa sudah terdapat

informasi tentang stasiun yang akan dilalui tetapi belum dilakukan secara rutin, pernyataan Dita tersebut yaitu:

“ya, memang sudah terdapat informasi tentang stasiun yang akan berhenti selanjutnya, dengan demikian saya sebagai penumpang tidak akan merasa kesulitan karena saya tidak hafal posisi stasiun, tetapi pemberi tauhan tentang informasi stasiun tidak dilakukan secara rutin atau di setiap perjalanan, terkadang saya pun harus bertanya pada penumpang yang lain”(wawancara tanggal 20 Juni 2012,10.00).

6. Indikator Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk ke gerbong khusus wanita

Pada indikator ke enam dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah terdapat tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang adanya tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.14
Terdapat Tanda Larangan Bagi Penumpang Pria di Dalam Gerbong Khusus Wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	5	5.3
Buruk	18	18.9
Baik	52	54.7
Sangat Baik	20	21.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk dalam gerbong khusus wanita, yang terbanyak dipilih 52 responden atau sebesar 54.7% berkategori baik, diikuti dengan 20 responden atau sebesar 21.1% berkategori sangat baik, sedangkan 18 responden atau sebesar 18.9% berkategori buruk, dan 5 responden atau sebesar 5.3% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk dalam gerbong khusus wanita

berkategori baik, menunjukkan terdapat tanda larangan bagi penumpang pria di dalam gerbong khusus wanita, tetapi terdapat penumpang yang menilai belum adanya tanda larangan dalam gerbong khusus wanita karena belum seluruhrangkaian memiliki ciri atau karakteristik yang membedakan gerbong khusus wanita dan gerbong umum maka tanda larangan bagi penumpang pria yang masuk hanya terdapat di gerbong yang sudah ada karakteristik gambar wanita.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan oleh Ibu Nuke Irawati (*Staff Corporate Communication*) menyatakan bahwa PT.KAI akan terus menambah dan meningkatkan kualitas pelayanan gerbong khusus wanita, pernyataan ibu Nuke tersebut yaitu :

“Jadi begini, saat ini kita untuk kereta khusus wanita ini memang terus berjalan yah, bagi kereta-kereta yang baru kita sediakan juga akan segera kita siapkan tanda-tanda khusus dan kedepannya ini memang harapannya sendiri selain dari pengguna wanita, juga kami mengharapkan pengguna laki-laki sadar, paling kalau misalnya persiapan kedepannya ya kita paling untuk kereta yang baru-baru kita akan memasang tanda dan para penjaga wanitanya ditambahkan (wawancara tanggal 12 Juni 2012, 14.00).

7. Adanya karakteristik petugas keamanan dalam gerbong khusus wanita yaitu petugas wanita.

Pada indikator ke tujuh dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah adanya karakteristik petugas dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang adanya karakteristik petugas dalam gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.15
Pengawasan gerbong khusus wanita oleh petugas wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	2	2.1
Buruk	30	31.6
Baik	40	42.1
Sangat Baik	23	24.2
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator karakteristik petugas dalam gerbong khusus wanita, yang terbanyak dipilih 40 responden atau sebesar 42.1% berkategori baik, diikuti dengan 30 responden atau sebesar 31.6% berkategori buruk, sedangkan 23 responden atau sebesar 24.2% berkategori sangat baik, dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator karakteristik petugas dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita sudah terdapat penjagaan petugas yang dilakukan oleh petugas wanita, tetapi terdapat jawaban penumpang yang menyatakan karakteristik petugas wanita masih buruk karena masih adanya petugas pria dalam gerbong khusus wanita.

Dalam penjelasan analisis di atas, peneliti mewawancarai pada salah satu penumpang yaitu Arni seorang mahasiswi penumpang tujuan Stasiun Kota menuju Stasiun Lenteng Agung yang menyatakan bahwa petugas dalam gerbong khusus wanita sudah dijaga oleh petugas wanita tetapi masih terdapat petugas pria yang masih bertugas dalam gerbong khusus wanita, pernyataan Arni tersebut yaitu:

“kereta yang penumpang dan petugasnya perempuan semua jadi kalau ada laki-laki masuk ke gerbong kereta khusus wanita harus pindah, sejauh ini si petugas keamanan di gerbong wanita memang petugas wanita tapi saya pernah melihat petugas pria yang masih masuk ke dalam gerbong wanita” (wawancara tanggal 20 Juni 2012, 13.00).

8. Indikator terdapat kursi khusus untuk penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia

Pada indikator ke delapan dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah terdapat kursi khusus bagi penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang adanya kursi khusus bagi penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia dalam gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.16
Tersedia Fasilitas Tempat Duduk Khusus Bagi Penumpang Hamil, Cacat, dan Lanjut Usia

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	2	2.1
Buruk	29	30.5
Baik	45	47.4
Sangat Baik	19	20.0
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator terdapat tempat duduk khusus bagi penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia, yang terbanyak dipilih 45 responden atau sebesar 47.4% berkategori baik, diikuti dengan 29 responden atau sebesar 30.5% berkategori buruk, sedangkan 19 responden atau sebesar 20.0% berkategori sangat baik, dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator tempat duduk khusus bagi penumpang cacat, hamil dan lanjut usia berkategori baik. Hal ini menunjukkan terdapat tempat duduk khusus bagi penumpang hamil, cacat dan lanjut usia dalam gerbong khusus wanita, tetapi masih ada penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena kursi khusus bagi penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia tidak berfungsi dengan baik karena umumnya penumpang sering menempati tempat yang seharusnya disediakan untuk penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia.

Pernyataan di atas dipertegas oleh Tita karyawan swasta penumpang jurusan dari Stasiun Bogor menuju Stasiun Pasar Minggu, menyatakan bahwa memang sudah disediakan kursi khusus bagi penumpang cacat, hamil, dan lanjut usia, tetapi tidak berfungsi dengan baik, seperti pernyataan ibu Tita di bawah ini:

“Ya, kursi khusus memang sudah disediakan di bagian pojok sisi gerbong tetapi karena penumpang penuh dan selalu rebutan untun mendapatkan tempat duduk, kursi khusus sering kali digunakan bahkan kalau ada penumpang cacat, hamil dan lanjut usia sering kali penumpang tersebut tidak ,mau mengalah” (wawancara tanggal 20 Juni 2012, 14.00).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Tita tersebut dalam Undang-undang perkeretaapian menegaskan secara spesifik ketentuan perkeretaapian diatur melalui Pasal 131 ayat (1) UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, *bahwa yang menjadi hak penumpang antara lain adalah penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.*

9. Indikator jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita sesuai dengan keadaan penumpang

Pada indikator ke sembilan dalam dimensi kualitas lingkungan fisik adalah jumlah petugas gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita sesuai dengan keadaan penumpang, seperti pada penjelasan tabel berikut ini:

Tabel 5.17
Jumlah Petugas Gerbong Khusus Wanita Sesuai Dengan Kebutuhan Penumpang

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	2	2.1
Buruk	29	30.5
Baik	47	49.5
Sangat Baik	17	17.9
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator jumlah petugas, yang terbanyak dipilih 47 responden atau sebesar 49.5% berkategori baik, diikuti dengan 29 responden atau sebesar 30.5% berkategori buruk, sedangkan 17 responden atau sebesar 17.9% berkategori sangat

baik, dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator Jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita sudah sesuai dengan keadaan penumpang tetapi terdapat penumpang yang menjawab jumlah petugas dalam gerbong khusus wanita masih buruk karena penjadwalan petugas tidak dilakukan secara rutin dan terus menerus, masih ditemukan kurangnya petugas dalam gerbong khusus wanita.

Berikut pengkategorian berdasarkan *Mean* untuk mengukur kecenderungan penilaian responden pada setiap pernyataan :

Tabel 5.18
Nilai Mean pada dimensi Kualitas Lingkungan Fisik

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Tersedia fasilitas pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita	3.00	Sedang
2	Terdapat pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita	2.89	Sedang
3	Kebersihan dalam gerbong khusus wanita	2.95	Sedang
4	Terdapat gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita	3.03	Sedang
5	Adanya informasi petunjuk tentang stasiun yang akan dilalui	2.90	Sedang
6	Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria di dalam gerbong khusus wanita	2.91	Sedang
7	Pengawasan gerbong khusus wanita oleh petugas wanita	2.88	Sedang
8	Tersedia fasilitas tempat duduk khusus bagi penumpang hamil, cacat, dan lanjut usia	2.85	Sedang
9	Jumlah petugas gerbong khusus wanita sesuai dengan kebutuhan penumpang	2.83	Sedang

Sumber: Data diolah dengan Ms.Excel 2007, Juni 2012

Dari tabel 5.18 tersebut, berdasarkan nilai *mean* dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa hasil kualitas pelayanan gerbong khusus wanita berkategori Sedang. Hal ini dapat diperjelas dengan nilai semua

pernyataan dimensi kualitas pelayanan sedang karena penumpang merasa bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kurang begitu baik.

5.2.3 Kualitas Hasil

Kualitas hasil adalah akumulasi dari kegiatan pelayanan yang optimal secara efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang berupa waktu tunggu/antrian yang tidak lama, faktor fisik dari gerbong khusus wanita dan valensi atau kesan yang diberikan oleh pihak petugas kepada penumpang. Waktu tunggu/antrian adalah durasi waktu yang digunakan yang berhubungan dalam gerbong khusus wanita dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Faktor fisik adalah kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki gerbong khusus wanita dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Valensi adalah suatu bentuk aktualisasi kerja yang memberikan kesan atas kegiatan pelayanan yang telah dilakukan kepada penumpang.

1. Indikator Waktu tunggu penumpang dalam menaiki gerbong khusus wanita.

Pada indikator pertama dalam dimensi kualitas hasil adalah waktu tunggu penumpang dalam menaiki gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang waktu tunggu penumpang dalam menggunakan gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.19

Waktu tunggu penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	51	53.7
Baik	41	43.2
Sangat Baik	3	3.2
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada tabel tersebut, dapat dilihat kualitas pelayanan gerbong khusus wanita diukur berdasarkan kualitas hasil pada indikator waktu tunggu, yang terbanyak di pilih 51 responden atau sebesar 53.7% adalah berkategori buruk, diikuti dengan 41 responden atau sebesar 43.2% berkategori baik, dan 3 responden atau sebesar 3.2% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator waktu tunggu pintu otomatis menilai kualitas pelayanan buruk, menunjukkan waktu tunggu penumpang dalam menaiki gerbong khusus wanita masih perlu ditingkatkan karena gerbong khusus wanita hanya terdapat pada rangkaian kereta api *commuter* atau rangkaian ekonomi AC, untuk rangkaian ekonomi non AC belum terdapat gerbong wanita, maka waktu tunggu pelayanan gerbong khusus wanita sesuai dengan jadwal kereta *Commuter* atau ekonomi AC yang berlaku.

2. Indikator durasi pintu otomatis dalam gerbong khusus wanita

Pada indikator kedua dalam dimensi kualitas hasil adalah durasi pintu otomatis dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang durasi pintu otomatis dalam terbuka dan menutup sesuai dengan keadaan penumpang gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel berikut ini:

Tabel 5.20

Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar - masuk

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	55	57.9
Baik	39	41.1
Sangat Baik	1	1.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator durasi pintu, yang terbanyak dipilih 55 responden atau sebesar 57.9% berkategori buruk, diikuti dengan 39 responden atau sebesar 41.1% berkategori baik, sedangkan 1 responden atau sebesar 1.1% berkategori sangat

baik. Mayoritas indikator durasi pintu menilai kualitas pelayanan buruk, menunjukkan waktu tunggu dalam durasi pintu otomatis belum sesuai dengan keadaan penumpang karena ketika volume penumpang tinggi durasi pintu otomatis tidak sesuai dengan keadaan penumpang wanita yang akan keluar dan yang masuk sehingga sering terjadi saling dorong penumpang dalam gerbong khusus wanita.

Pernyataan tersebut diperjelas oleh Deby pegawai swasta penumpang jurusan Stasiun Depok menuju Stasiun Cawang menyatakan, bahwa keadaan pintu otomatis belum sesuai dengan keadaan penumpang yang akan keluar dan memasuki gerbong khusus wanita, pernyataan Deby tersebut yaitu:

“ya, durasi pintu otomatis dalam gerbong khusus wanita memang kadang-kadang menutup terlalu cepat, karena gerbong khusus wanita penumpangnya perempuan semua bagi penumpang wanita yang membawa barang banyak akan kesulitan karena tidak ada yang membantu membawakan barang, berbeda dalam gerbong umum yang terdapat penumpang pria yang biasanya membantu penumpang yang membawa banyak barang” (wawancara tanggal 22 Juni 2012, 11.00).

Pernyataan Deby sesuai dengan pendapat ibu Tya penumpang jurusan Stasiun Depok menuju Stasiun Kota durasi pintu otomatis gerbong khusus wanita belum sesuai dengan keadaan penumpang:

“bahwa pintu otomatis gerbong khusus wanita memang tidak berbeda dengan gerbong khusus tetapi ketika jam sibuk seperti waktu berangkat dan pulang kantor volume penumpang gerbong khusus wanita selalu dipadati penumpang, dan biasanya pada stasiun tertentu seperti Stasiun Ps. Minggu, Stasiun Depok, dan Bojong Gede merupakan stasiun yang paling padat kapasitas penumpangnya, biasanya karena begitu padat penumpang sering saling dorong karena takut pintu otomatis akan tertutup” (wawancara tanggal 20 Juni 2012, 13:00)

3. Indikator Posisi gerbong sudah strategis

Pada indikator ketiga dalam dimensi kualitas hasil adalah posisi gerbong khusus wanita sudah strategis. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang posisi gerbong khusus wanita yang sudah strategis, seperti pada penjelasan tabel 5.21 berikut ini:

Tabel 5.21

Posisi penempatan gerbong khusus wanita strategis berada dibagian depan dan belakang KRL

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	33	34.7
Baik	62	65.3
Sangat Baik	0	0
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator posisi gerbong, yang terbanyak dipilih 62 responden atau sebesar 65.3% berkategori baik, dan 33 responden atau sebesar 34.7 berkategori buruk. Mayoritas indikator posisi gerbong menilai kualitas pelayanan baik, menunjukkan posisi penempatan gerbong khusus wanita sudah cukup strategis, tetapi pada stasiun - stasiun tertentu seperti stasiun Cilebut, Stasiun Bojong Gede, Stasiun Citayam, dan Stasiun Depok Baru sedikit kesulitan karena posisi loket yang berada di bagian tengah peron, sedangkan posisi gerbong khusus wanita terdapat di bagian depan dan bagian belakang saja.

Analisis di atas dipertegas oleh Mya penumpang jurusan Stasiun Bogor menuju Stasiun Tebet, yang mengatakan bahwa posisi gerbong cukup strategis di bagian depan dan bagian belakang KRL:

“posisi penempatan gerbong sudah sangat strategis di bagian depan dan bagian belakang KRL, selain gerbong yang paling dekat dengan loket pembelian karcis, juga memudahkan petugas dalam menjaga agar penumpang pria tidak masuk”(wawancara tanggal 23 Juni 2012, 12.00).

4. Indikator Kondisi jendela yang masih berfungsi dengan baik

Pada indikator ke empat dalam dimensi kualitas hasil adalah kondisi jendela gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang kondisi jendela gerbong khusus wanita masih berfungsi dengan baik, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.22
Keadaan jendela yang masih layak pakai dan berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	1	1.1
Buruk	36	37.9
Baik	58	61.1
Sangat Baik	0	0
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator keadaan jendela, yang terbanyak dipilih 58 responden atau sebesar 61.1% berkategori baik, diikuti dengan 36 responden atau sebesar 37.9% berkategori buruk, dan 1 responden atau sebesar 1.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator keadaan jendela dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan keadaan jendela sebagian besar gerbong khusus wanita masih layak pakai dan berfungsi dengan baik, tetapi terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena masih terdapat keadaan jendela yang sudah pecah dan tidak berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita.

Analisis di atas diperjelas oleh Tara Mahasiswi, penumpang jurusan dari Stasiun Bogor menuju Stasiun Tebet, keadaan jendela gerbong khusus wanita masih berfungsi dengan baik, tetapi ada beberapa KRL yang kondisinya sudah pecah dan tidak berfungsi dengan baik, seperti pernyataan Tara berikut ini:

“ya kondisi jendela khusus wanita memang masih berfungsi dengan baik , tetapi ada beberapa KRL yang jendelanya sudah pecah atau retak karena dilempar batu, biasanya hanya di betulkan dengan solasi agar pecahan kacanya tidak mengenai penumpang yang lain”(wawancara 22 juni 2012, 14.00).

5. Indikator keadaan gerbong khusus wanita identik dengan wanita

Pada indikator kelima dalam dimensi kualitas hasil adalah keadaan gerbong khusus wanita identik dengan wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang keadaan gerbong khusus wanita identik dengan wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.23
Sruktur fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita identik dengan kenyamanan wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	1	1.1
Buruk	32	33.7
Baik	60	63.2
Sangat Baik	2	2.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator identik wanita, yang terbanyak dipilih 60 responden atau sebesar 63.2% berkategori baik, diikuti dengan 32 responden atau sebesar 33.7% berkategori buruk, sedangkan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat baik, dan 1 responden atau sebesar 1.1% berkategori sangat buruk. Mayoritas indikator identik wanita dalam gerbong khusus wanita menilai kualitas pelayanan baik, menunjukkan struktur dan fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita sudah identik dengan kenyamanan wanita seperti terdapat gambar wanita dalam gerbong khusus wanita, kursi berwarna merah muda yang memberi kesan wanita. tetapi masih terdapat penumpang yang menilai kualitas pelayanan buruk karena tidak semua gerbong khusus wanita terdesain identik wanita, masih terdapat rangkaian yang tidak ada perbedaan dari gerbong umum.

6. Indikator penumpang yakin tentang keamanan gerbong khusus wanita

Pada indikator ke enam dalam dimensi kualitas hasil adalah keamanan gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian

penumpang tentang keamanan gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.24

Pelanggan yakin terhadap keamanan gerbong khusus wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	24	25.3
Baik	67	70.5
Sangat Baik	4	4.2
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator keyakinan penumpang tentang keamanan gerbong khusus wanita, yang terbanyak dipilih 67 responden atau sebesar 70.5% berkategori baik, diikuti dengan 24 responden atau sebesar 25.3% berkategori buruk, sedangkan 4 responden atau sebesar 4.2% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator penumpang yakin tentang keamanan gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasa yakin menggunakan gerbong khusus wanita karena sistem keamanan yang cukup baik dan terdapat petugas yang berjaga dalam gerbong khusus wanita. Penumpang yang menilai kualitas pelayanan masih buruk karena masih sering terjadi pencurian di dalam gerbong wanita yang pencurinya juga wanita.

Untuk memperjelas analisis di atas Arni seorang mahasiswi pengguna jasa kereta api gerbong khusus wanita jurusan stasiun kota menuju Stasiun Lenteng Agung yang merasakan keamanan dalam gerbong khusus wanita, pernyataan Arni tersebut yaitu :

“iya, ya jadi kalau saya pergi sendirian kereta khusus wanita sangat efektif dijadikan suatu pilihan untuk berpergian karena aman dan ada penjaganya juga. Jadi tidak terlalu khawatir ketika saya menerima telepon atau sms bisa dikeluarkan handponnya sehingga tidak perlu seperti dulu yang kalau ada sms mesti berhati-hati dan melihat didalam tas”(wawancara 20 tanggal Juni 2012, 14.00).

7. Indikator kapasitas gerbong sesuai dengan kapasitas penumpang

Pada indikator ke tujuh dalam dimensi kualitas hasil adalah kapasitas gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang kapasitas gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.25

Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	61	64.2
Baik	32	33.7
Sangat Baik	2	2.1
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator kapasitas penumpang, yang terbanyak dipilih 61 responden atau sebesar 64.2% berkategori buruk, diikuti dengan 32 responden atau sebesar 33.7% berkategori baik, dan 2 responden atau sebesar 2.1% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator kapasitas penumpang menilai kualitas pelayanan buruk, menunjukkan kapasitas gerbong khusus wanita masih buruk karena kapasitas jumlah gerbong yang hanya disediakan dua gerbong tidak cukup menampung seluruh penumpang wanita di setiap stasiun, tetapi penumpang yang menilai kualitas pelayanan baik karena mereka menganggap sudah cukup nyaman dibandingkan kapasitas gerbong umum yang volume penumpang lebih padat. Bagi sebagian penumpang kapasitas penumpang gerbong khusus wanita tidak terlalu diperhatikan karena walaupun volume penumpang yang tinggi mereka sangat tergantung dengan moda transportasi kereta api, maka walaupun kapasitas gerbong khusus wanita padat tidak berpengaruh kepada penumpang wanita yang menaiki gerbong khusus wanita.

Untuk memperjelas analisis data tersebut ibu Friska Prihatini seorang karyawan pengguna jasa kereta api gerbong khusus wanita dengan tujuan stasiun Bojong Gede menuju Stasiun Juanda berpendapat :

“cukup baik ya, saya kalau berangkat kerja pagi-pagi itu sendiri dan tidak ada teman yang setempat kerjaan didaerah rumah saya, oleh karena itu saya lebih memilih kereta khusus wanita karena lebih nyaman apabila saya lebih pergi sendirian , ya kan yang didalam gerbong kereta khusus wanita ini isisnya wanita semua, jadi tidak merasa canggung walaupun penuh atau berdesak-desakan serta tidak khawatir terhadap tindak kejahatan kaya copet atau orang iseng yang suka colewk-colek”(wawancara 18 tanggal Juni 2012, 11.00).

Menurut penjelasan di atas jika dilihat kualitas Pelayanan Gerbong Khusus wanita memang kapasitas jumlah penumpang masih relatif tinggi, tetapi seperti pendapat ibu Friska yang sudah merasakan kualitas pelayanan kereta api gerbong khusus wanita dari dulu , sehingga dapat menilai kualitas pelayanan karena sejauh ini kualitas pelayanan sudah semakin baik jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan gerbong khusus wanita sebelumnya.

8. Intensitas tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita

Pada indikator ke delapan dalam dimensi kualitas hasil adalah tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei dan diolah dengan program SPSS telah menghasilkan pendapat dan penilaian penumpang tentang tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita, seperti pada penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 5.26
Pelanggan yakin tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita

Pilihan Jawaban Responden	F	Persentase %
Sangat Buruk	0	0
Buruk	13	13.7
Baik	78	82.1
Sangat Baik	4	4.2
Total	95	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian dengan SPSS, Juni 2012

Pada indikator pelecehan seksual, yang terbanyak dipilih 78 responden atau sebesar 82.1% berkategori baik, diikuti dengan 13 responden atau sebesar 13.7% berkategori buruk, dan 4 responden atau sebesar 4.2% berkategori sangat baik. Mayoritas indikator tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita berkategori baik, menunjukkan penumpang gerbong khusus wanita merasa yakin tidak akan terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita karena semua penumpang berjenis kelamin wanita, tetapi karena belum adanya sanksi tertulis bagi penumpang pria yang melanggar masih adanya ditemukan penumpang pria yang masuk dalam gerbong khusus wanita, walaupun hanya sebentar masih rawan terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita.

Dari analisis data di atas Lebih lanjut ibu Nuke Irawaty selaku *staff corporate communication* (Humas) PT.KAI commuter jabodetabek memaparkan yaitu :

“ jadi begini, sejauh ini dari kaitannya sendiri belum mengukur tentang adanya peningkatan atau penurunan dari tindak pelecehan seksual. Tapi dari tanggapan-tanggapan penumpang baik mereka yang telpon kesini maupun sms, ya mereka mengatakan ya dikereta khusus wanita mereka merasa lebih nyaman dan aman. Dan ada juga dari media mana begitu mencoba untuk meneliti sendiri dan hasilnya memang berkurang tindak pelecehan seksual dengan adanya gerbong khusus wanita tersebut. Sebetulnya pada awalnya kereta khusus wanita hanya diperuntukan bagi kereta ekpress karena memang yang kita persiapkan sedikit dari petugasnya pun memang terbatas, tetapi dengan antusiasnya para

penumpang justru dalam 3 hari mereka sudah membuat ekonomi ac itu menjadi gerbong khusus wanita juga. Dan pada saat itu kami belum menyediakan satpam dan tanda-tanda kereta khusus wanita tetapi justru mereka penggunanya sendiri dan mengatakan nggak apa-apa saya sendiri yang menjadi satpamnya. Dari kitanya disini melihat tingkat pelecehan seksualnya memang kalau berdasarkan dari respon penggunanya sendiri mereka lebih nyaman dan tindak pelecehan seksual sudah tidak pernah merasakan itu”(wawancara tanggal 12 Juni 2012, 14.00).

Berikut pengkategorian berdasarkan *mean* untuk mengukur kecendrungan penilaian responden pada setiap pernyataan :

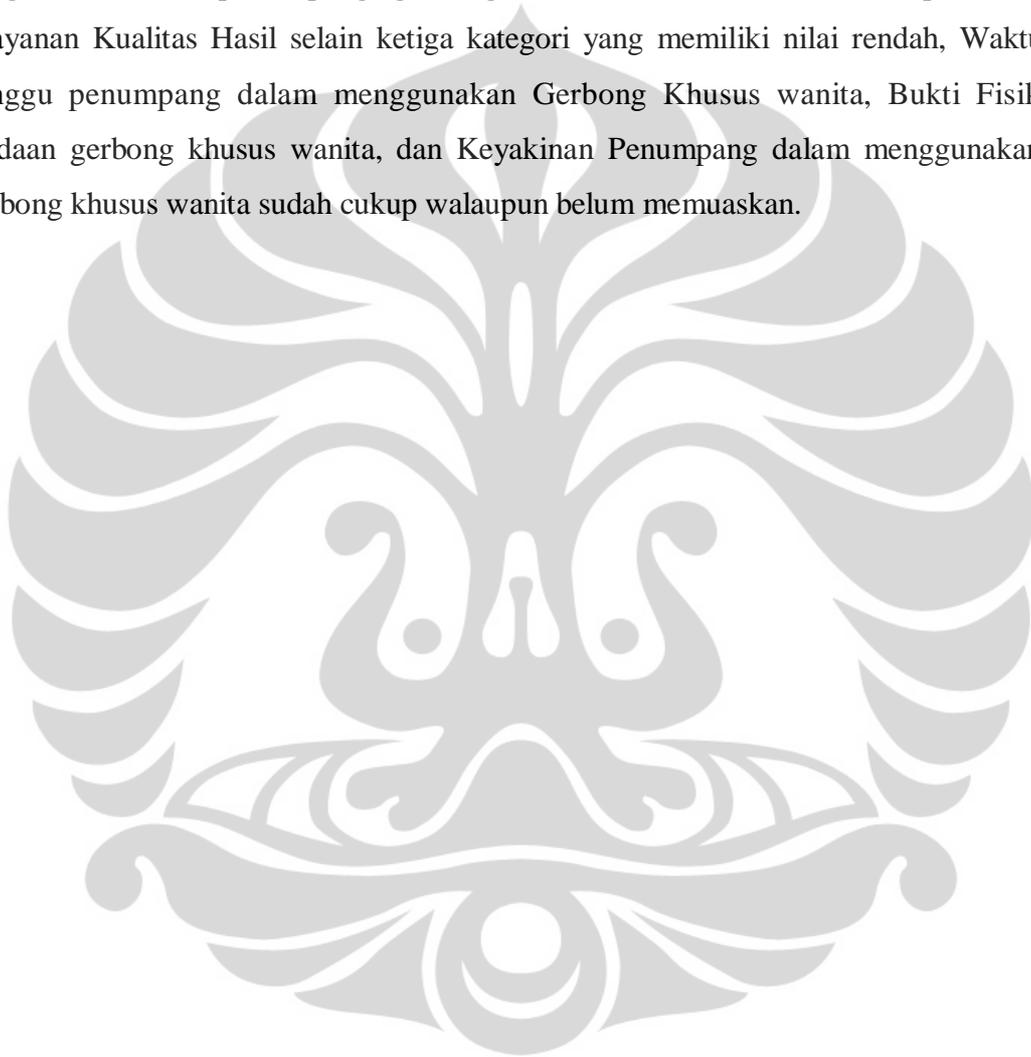
Tabel 5.27
Nilai Mean Pada Dimensi Kualitas Hasil

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Waktu tunggu penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa	2.49	Rendah
2	Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar - masuk	2.43	Rendah
3	Posisi penempatan gerbong khusus wanita strategis berada dibagian depan dan belakang KRL	2.65	Sedang
4	Keadaan jendela yang masih layak pakai dan berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita	2.60	Sedang
5	Sruktur fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita identik dengan kenyamanan wanita	2.66	Sedang
6	Pelanggan yakin terhadap keamanan gerbong khusus wanita	2.78	Sedang
7	Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun	2.37	Rendah
8	Pelanggan yakin tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita	2.90	Sedang

Sumber: Data diolah dengan Ms.Excel 2007, Juni 2012

Dari tabel 5.27 tersebut, berdasarkan nilai *mean* dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa hasil kualitas pelayanan gerbong khusus wanita berkategori Sedang. Hal ini dapat diperjelas dengan nilai sebagian pernyataan dimensi kualitas pelayanan sedang karena penumpang merasa bahwa

petugas dalam memberikan pelayanan kurang begitu baik. pada dimensi kualitas hasil terdapat pernyataan indikator yang berkategori rendah seperti Waktu tunggu penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa, selain itu Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang tidak sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar-masuk, dan Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun. Dengan demikian penumpang gerbong khusus wanita merasa cukup dalam pelayanan Kualitas Hasil selain ketiga kategori yang memiliki nilai rendah, Waktu Tunggu penumpang dalam menggunakan Gerbong Khusus wanita, Bukti Fisik keadaan gerbong khusus wanita, dan Keyakinan Penumpang dalam menggunakan Gerbong khusus wanita sudah cukup walaupun belum memuaskan.



BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor sudah sesuai dengan standar pelayanan menurut Brady dan Cronin, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor tergolong dalam kategori kualitas pelayanan cukup baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden, kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor sudah pada kategori cukup baik. Namun masih terdapat beberapa penumpang yang merasa kualitas pelayanan gerbong khusus wanita masih buruk, dilihat dari beberapa jawaban responden yang cenderung negatif. Dalam hal ini sebaiknya PT.KAI meningkatkan kualitas pelayanan gerbong khusus wanita terutama pada :

1. Ketepatan keberangkatan kereta api harus lebih ditingkatkan dan masalah teknis yang mengakibatkan rusaknya sinyal KRL juga harus diperhatikan agar tidak selalu terjadi keterlambatan.
2. Ketersediaan petugas yang mengawasi di setiap pintu otomatis untuk memastikan apakah penumpang wanita sudah selesai naik atau turun dari gerbong khusus wanita.
3. Ketersediaan petugas keamanan untuk membatasi penumpang yang akan masuk ketika keadaan gerbong sudah penuh, seperti yang sudah diterapkan pada transportasi publik Bus Trans Jakarta, yang membatasi penumpang yang akan masuk.

```

RELIABILITY  /VARIABLES=Sikap1 Sikap2 Perilaku1 Perilaku2 Keahlian1 Keahlian2
Keahlian3  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes		
	Output Created	13-Jun-2012 22:29:47
Input	Comments	
	Data	C:\Users\user\Documents\pre test reliability belum fix.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	31
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Sikap1 Sikap2 Perilaku1 Perilaku2 Keahlian1 Keahlian2 Keahlian3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.016

Notes

	Output Created	13-Jun-2012 22:29:47
	Comments	
Input	Data	C:\Users\user\Documents\pre test reliability belum fix.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	31
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	<pre> RELIABILITY /VARIABLES=Sikap1 Sikap2 Perilaku1 Perilaku2 Keahlian1 Keahlian2 Keahlian3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL. </pre>
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet3] C:\Users\user\Documents\pre test reliability belum fix.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
Total		31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.878	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Ketegasan	3.0000	.45486	30
Daya tanggap	2.9000	.54772	30
Petugas adil	2.9333	.58329	30
Petugas baik	2.9667	.61495	30
Solusi keluhan	2.8000	.55086	30
Memberikan informasi	2.8667	.43417	30
Cara berkomunikasi	2.8667	.43417	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Ketegasan	Daya tanggap	Petugas adil	Petugas baik	Solusi keluhan
Ketegasan	1.000	.830	.520	.493	.550
Daya tanggap	.830	1.000	.518	.706	.389
Petugas adil	.520	.518	1.000	.570	.386
Petugas baik	.493	.706	.570	1.000	.387
Solusi keluhan	.550	.389	.386	.387	1.000
Memberikan informasi	.349	.232	.372	.370	.750
Cara berkomunikasi	.524	.377	.508	.370	.606

Inter-Item Correlation Matrix

	Memberikan informasi	Cara berkomunikasi
Ketegasan	.349	.524
Daya tanggap	.232	.377
Petugas adil	.372	.508
Petugas baik	.370	.370
Solusi keluhan	.750	.606
Memberikan informasi	1.000	.817
Cara berkomunikasi	.817	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
Ketegasan	17.3333	5.747	.727
Daya tanggap	17.4333	5.495	.679
Petugas adil	17.4000	5.490	.626
Petugas baik	17.3667	5.344	.640
Solusi keluhan	17.5333	5.568	.642
Memberikan informasi	17.4667	6.051	.609
Cara berkomunikasi	17.4667	5.913	.682

Item-Total Statistics

	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ketegasan	.814	.845
Daya tanggap	.831	.849
Petugas adil	.463	.858
Petugas baik	.653	.857
Solusi keluhan	.690	.855
Memberikan informasi	.827	.859
Cara berkomunikasi	.775	.851

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.3333	7.540	2.74595	7



```

SAVE OUTFILE='C:\Users\user\Documents\fix pre test\reliability.sav'
/COMPRESSED. RELIABILITY /VARIABLES=AC1 AC2 AC3 Desain1 Desain2 Desain3 FS1 FS2
FS3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE
SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

	Output Created	13-Jun-2012 22:31:11
	Comments	
Input	Data	C:\Users\user\Documents\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	31
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=AC1 AC2 AC3 Desain1 Desain2 Desain3 FS1 FS2 FS3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.000

[DataSet3] C:\Users\user\Documents\fix pre test\reliability.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.938	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pendingin	2.7667	.50401	30
Parfum	2.6333	.49013	30
Kebersihan	2.7000	.46609	30
Gambar beda	2.9667	.71840	30
Informasi stasiun	2.8333	.83391	30
Tanda larangan	2.8667	.89955	30
Karakter petugas	2.8000	.76112	30
Penumpang cacat	2.8000	.76112	30
Jumlah petugas	2.8667	.73030	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Pendingin	Parfum	Kebersihan	Gambar beda	Informasi stasiun
Pendingin	1.000	.758	.866	.549	.643
Parfum	.758	1.000	.860	.552	.689
Kebersihan	.866	.860	1.000	.587	.665
Gambar beda	.549	.552	.587	1.000	.739
Informasi stasiun	.643	.689	.665	.739	1.000
Tanda larangan	.461	.433	.395	.633	.659
Karakter petugas	.413	.536	.505	.618	.706
Penumpang cacat	.413	.536	.505	.618	.706
Jumlah petugas	.475	.533	.588	.714	.642

Inter-Item Correlation Matrix

	Tanda larangan	Karakter petugas	Penumpang cacat	Jumlah petugas
Pendingin	.461	.413	.413	.475
Parfum	.433	.536	.536	.533
Kebersihan	.395	.505	.505	.588
Gambar beda	.633	.618	.618	.714
Informasi stasiun	.659	.706	.706	.642
Tanda larangan	1.000	.665	.665	.654
Karakter petugas	.665	1.000	.940	.819
Penumpang cacat	.665	.940	1.000	.881
Jumlah petugas	.654	.819	.881	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pendingin	22.4667	22.464	.653	.793	.931
Parfum	22.6000	22.317	.709	.777	.929
Kebersihan	22.5333	22.464	.715	.883	.929
Gambar beda	22.2667	20.340	.769	.687	.923
Informasi stasiun	22.4000	19.076	.833	.763	.919
Tanda larangan	22.3667	19.413	.709	.613	.930
Karakter petugas	22.4333	19.702	.823	.893	.920
Penumpang cacat	22.4333	19.633	.834	.932	.919
Jumlah petugas	22.3667	19.895	.831	.865	.919

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.2333	25.840	5.08333	9

```

RELIABILITY  /VARIABLES=WT1 WT2 BF1 BF2 BF3 Valensi1 Valensi2 Valensi3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes		
	Output Created	13-Jun-2012 22:31:30
Input	Comments	
	Data	C:\Users\user\Documents\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	31
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=WT1 WT2 BF1 BF2 BF3 Valensi1 Valensi2 Valensi3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet3] C:\Users\user\Documents\fix pre test\reliability.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.927	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Waktu tunggu	2.9000	.54772	30
Durasi Pintu	2.7667	.50401	30
Posisi gerbong	2.8667	.34575	30
Jendela	2.8000	.40684	30
Identik wanita	2.8000	.40684	30
Keamanan	2.9667	.55605	30
Kapasitas gerbong	2.7667	.56832	30
Pelecehan seksual	2.9333	.58329	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Waktu tunggu	Durasi Pintu	Posisi gerbong	Jendela	Identik wanita
Waktu tunggu	1.000	.787	.656	.526	.371
Durasi Pintu	.787	1.000	.607	.605	.437
Posisi gerbong	.656	.607	1.000	.784	.539
Jendela	.526	.605	.784	1.000	.792
Identik wanita	.371	.437	.539	.792	1.000

Keamanan	.555	.463	.514	.732	.732
Kapasitas gerbong	.587	.526	.538	.686	.537
Pelecehan seksual	.518	.414	.467	.668	.668

Inter-Item Correlation Matrix

	Keamanan	Kapasitas gerbong	Pelecehan seksual
Waktu tunggu	.555	.587	.518
Durasi Pintu	.463	.526	.414
Posisi gerbong	.514	.538	.467
Jendela	.732	.686	.668
Identik wanita	.732	.537	.668
Keamanan	1.000	.738	.950
Kapasitas gerbong	.738	1.000	.784
Pelecehan seksual	.950	.784	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Waktu tunggu	19.9000	7.817	.691	.769	.916
Durasi Pintu	20.0333	8.102	.655	.700	.919
Posisi gerbong	19.9333	8.685	.702	.741	.917
Jendela	20.0000	8.138	.832	.868	.907
Identik wanita	20.0000	8.414	.701	.706	.915
Keamanan	19.8333	7.385	.841	.931	.903
Kapasitas gerbong	20.0333	7.482	.782	.719	.909
Pelecehan seksual	19.8667	7.361	.800	.926	.907

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.8000	10.234	3.19914	8

DIMENSI KUALITAS INTERAKSI

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.679
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	138.125
	df	21
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Ketegasan	Daya tanggap	Petugas adil	Petugas baik	Solusi keluhan	Memberikan informasi	Cara berkomunikasi
Anti-image Covariance	Ketegasan	.186	-.134	-.039	.086	-.099	.042	-.064
	Daya tanggap	-.134	.169	.016	-.154	.027	.015	.006
	Petugas adil	-.039	.016	.537	-.153	-.016	.040	-.097
	Petugas baik	.086	-.154	-.153	.347	-.010	-.054	.035
	Solusi keluhan	-.099	.027	-.016	-.010	.310	-.148	.076
	Memberikan informasi	.042	.015	.040	-.054	-.148	.173	-.148
	Cara berkomunikasi	-.064	.006	-.097	.035	.076	-.148	.225
Anti-image Correlation	Ketegasan	.651 ^a	-.755	-.124	.338	-.412	.232	-.311
	Daya tanggap	-.755	.643 ^a	.054	-.637	.118	.087	.029
	Petugas adil	-.124	.054	.854 ^a	-.355	-.038	.131	-.278
	Petugas baik	.338	-.637	-.355	.677 ^a	-.031	-.223	.125
	Solusi keluhan	-.412	.118	-.038	-.031	.714 ^a	-.638	.287
	Memberikan informasi	.232	.087	.131	-.223	-.638	.604 ^a	-.752
	Cara berkomunikasi	-.311	.029	-.278	.125	.287	-.752	.688 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Ketegasan	1.000	.655
Daya tanggap	1.000	.585
Petugas adil	1.000	.524
Petugas baik	1.000	.529
Solusi keluhan	1.000	.587
Memberikan informasi	1.000	.533
Cara berkomunikasi	1.000	.628

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.042	57.742	57.742	4.042	57.742	57.742
2	1.307	18.675	76.417			
3	.626	8.938	85.355			
4	.484	6.916	92.272			
5	.358	5.110	97.382			
6	.100	1.435	98.817			
7	.083	1.183	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Ketegasan	.809
Daya tanggap	.765
Petugas adil	.724
Petugas baik	.727
Solusi keluhan	.766
Memberikan informasi	.730
Cara berkomunikasi	.792

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

DIMENSI KUALITAS LINGKUNGAN FISIK

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.833
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	256.062
	df	36
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Pending Ruangan	Parfum	Kebersihan	Gambar beda	Informasi stasiun	Tanda larangan	Karakter petugas	Penumpang cacat	Jumlah petugas
Anti-image Covariance	Pendingin	.207	.003	-.101	-.004	-.023	-.091	.015	.000	.020
	Parfum	.003	.223	-.093	.001	-.032	-.017	.001	-.017	.034
	Kebersihan	-.101	-.093	.117	.000	-.015	.072	-.012	.016	-.045
	Gambar beda	-.004	.001	.000	.313	-.120	-.050	-.015	.038	-.091
	Informasi stasiun	-.023	-.032	-.015	-.120	.237	-.064	-.006	-.034	.057
	Tanda larangan	-.091	-.017	.072	-.050	-.064	.387	-.029	.005	-.044
	Karakter petugas	.015	.001	-.012	-.015	-.006	-.029	.107	-.064	.018
	Penumpang cacat	.000	-.017	.016	.038	-.034	.005	-.064	.068	-.059
	Jumlah petugas	.020	.034	-.045	-.091	.057	-.044	.018	-.059	.135
Anti-image Correlation	Pendingin	.834 ^a	.015	-.650	-.016	-.104	-.322	.101	-.008	.120
	Parfum	.015	.884 ^a	-.576	.003	-.141	-.059	.009	-.137	.194
	Kebersihan	-.650	-.576	.758 ^a	.000	-.088	.338	-.105	.183	-.361
	Gambar beda	-.016	.003	.000	.868 ^a	-.439	-.143	-.084	.258	-.441
	Informasi stasiun	-.104	-.141	-.088	-.439	.892 ^a	-.211	-.036	-.265	.321
	Tanda larangan	-.322	-.059	.338	-.143	-.211	.887 ^a	-.140	.031	-.193
	Karakter petugas	.101	.009	-.105	-.084	-.036	-.140	.851 ^a	-.747	.147
	Penumpang cacat	-.008	-.137	.183	.258	-.265	.031	-.747	.765 ^a	-.621
	Jumlah petugas	.120	.194	-.361	-.441	.321	-.193	.147	-.621	.798 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Pendingin	1.000	.560
Parfum	1.000	.634
Kebersihan	1.000	.649
Gambar beda	1.000	.667
Informasi stasiun	1.000	.769
Tanda larangan	1.000	.568
Karakter petugas	1.000	.720
Penumpang cacat	1.000	.735
Jumlah petugas	1.000	.741

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.043	67.147	67.147	6.043	67.147	67.147
2	1.296	14.399	81.546			
3	.536	5.958	87.504			
4	.371	4.125	91.629			
5	.309	3.438	95.067			
6	.201	2.232	97.299			
7	.123	1.367	98.666			
8	.080	.891	99.557			
9	.040	.443	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Pendingin	.749
Parfum	.796
Kebersihan	.805
Gambar beda	.816
Informasi stasiun	.877
Tanda larangan	.754
Karakter petugas	.849
Penumpang cacat	.858
Jumlah petugas	.861

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

DIMENSI KUALITAS HASIL

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	216.390
	df	28
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Waktu tunggu	Durasi Pintu	Posisi gerbong	Jendela	Identik wanita	Keamanan	Kapasitas gerbong	Pelecehan seksual
Anti-image Covariance	Waktu tunggu	.231	-.178	-.119	.066	.028	-.033	-.049	.011
	Durasi Pintu	-.178	.300	.045	-.063	-.017	.013	-.009	.008
	Posisi gerbong	-.119	.045	.259	-.121	.023	.023	.029	-.008
	Jendela	.066	-.063	-.121	.132	-.091	-.027	-.065	.019
	Identik wanita	.028	-.017	.023	-.091	.294	-.027	.052	-.004
	Keamanan	-.033	.013	.023	-.027	-.027	.069	.031	-.061
	Kapasitas gerbong	-.049	-.009	.029	-.065	.052	.031	.281	-.069
	Pelecehan seksual	.011	.008	-.008	.019	-.004	-.061	-.069	.074
Anti-image Correlation	Waktu tunggu	.713 ^a	-.676	-.488	.377	.106	-.263	-.193	.081
	Durasi Pintu	-.676	.786 ^a	.163	-.318	-.059	.088	-.030	.055
	Posisi gerbong	-.488	.163	.769 ^a	-.653	.082	.174	.109	-.057
	Jendela	.377	-.318	-.653	.750 ^a	-.461	-.284	-.338	.188
	Identik wanita	.106	-.059	.082	-.461	.892 ^a	-.191	.180	-.028
	Keamanan	-.263	.088	.174	-.284	-.191	.768 ^a	.222	-.853
	Kapasitas gerbong	-.193	-.030	.109	-.338	.180	.222	.857 ^a	-.477
	Pelecehan seksual	.081	.055	-.057	.188	-.028	-.853	-.477	.754 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Waktu tunggu	1.000	.572
Durasi Pintu	1.000	.532
Posisi gerbong	1.000	.606
Jendela	1.000	.798
Identik wanita	1.000	.616
Keamanan	1.000	.778
Kapasitas gerbong	1.000	.694
Pelecehan seksual	1.000	.722

Communalities

	Initial	Extraction
Waktu tunggu	1.000	.572
Durasi Pintu	1.000	.532
Posisi gerbong	1.000	.606
Jendela	1.000	.798
Identik wanita	1.000	.616
Keamanan	1.000	.778
Kapasitas gerbong	1.000	.694
Pelecehan seksual	1.000	.722

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.318	66.471	66.471	5.318	66.471	66.471
2	1.071	13.393	79.864			
3	.665	8.316	88.179			
4	.379	4.740	92.920			
5	.283	3.536	96.455			
6	.159	1.991	98.446			
7	.088	1.102	99.548			
8	.036	.452	100.000			

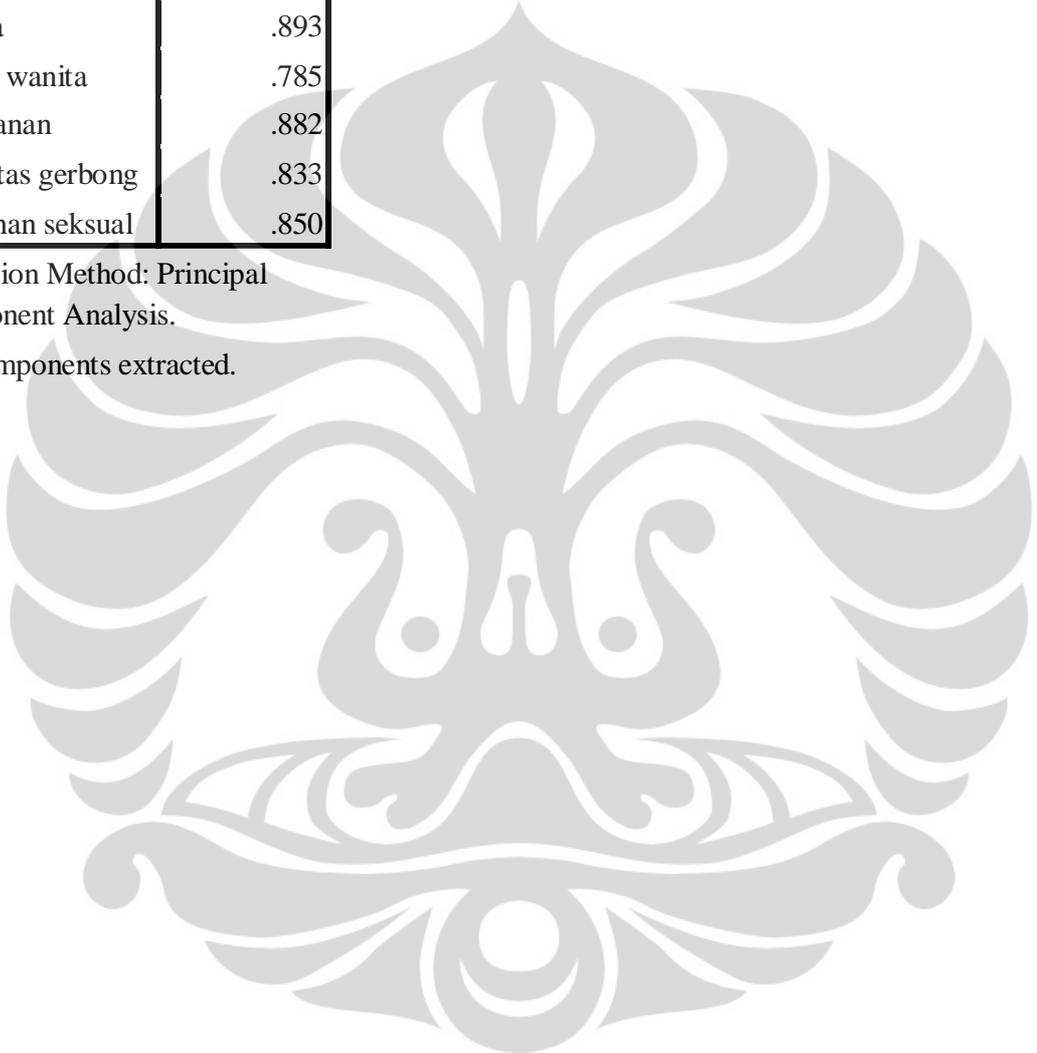
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Waktu tunggu	.756
Durasi Pintu	.730
Posisi gerbong	.778
Jendela	.893
Identik wanita	.785
Keamanan	.882
Kapasitas gerbong	.833
Pelecehan seksual	.850

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.



```
GET FILE='D:\adi\skripsi ge fix\New folder\revisi\spss fix\frekuensi fix.sav'.
FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=STDDEV MEAN
MEDIAN MODE /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes		
	Output Created	06-Jul-2012 01:25:06
Input	Comments	
	Data	D:\adi\skripsi ge fix\New folder\revisi\spss fix\frekuensi fix.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	95
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.013

[DataSet1] D:\adi\skripsi ge fix\New folder\revisi\spss fix\frekuensi fix.sav

Statistics

		Usia Responden	Itensitas Responden
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
	Mean	2.0842	2.6316
	Median	2.0000	3.0000
	Mode	3.00	3.00
	Std. Deviation	.88321	.91154
	Percentiles		
	10	1.0000	1.0000
	90	3.0000	4.0000

Frequency Table

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 Tahun - 25 Tahun	33	34.7	34.7	34.7
	26 Tahun - 35 Tahun	21	22.1	22.1	56.8
	36 Tahun - 45 Tahun	41	43.2	43.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Itensitas Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Sekali	13	13.7	13.7	13.7
	3 Sekali - 4 Sekali	24	25.3	25.3	38.9
	5 Sekali - 6 Sekali	43	45.3	45.3	84.2
	> 7 Sekali	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

```

GET FILE='G:\New folder\SPSS\fix pre test\reliability.sav'. FREQUENCIES
VARIABLES=Sikap1 Sikap2 Perilaku1 Perilaku2 Keahlian1 Keahlian2 Keahlian3
/PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
/BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes		
	Output Created	19-Jun-2012 20:50:29
Input	Comments	
	Data	G:\New folder\SPSS\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	95
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=Sikap1 Sikap2 Perilaku1 Perilaku2 Keahlian1 Keahlian2 Keahlian3 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>
Resources	Processor Time	0:00:01.779
	Elapsed Time	0:00:01.763

Statistics

		Ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita	Daya tanggap petugas gerbong khusus wanita dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan	Petugas berperilaku adil kepada semua penumpang gerbong khusus wanita	Petugas berperilaku baik kepada penumpang gerbong khusus wanita	Petugas gerbong khusus wanita mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi penumpang
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.8737	2.7684	3.0000	3.1368	2.8737
	Median	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	Mode	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	Minimum	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
	Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Percentiles					
	10	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
	90	3.0000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Statistics

		Ketepatan Petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan gerbong khusus wanita (menggunakan bahasa yang baik)
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
	Mean	2.8842	2.8737
	Median	3.0000	3.0000

	Mode	3.00	3.00
	Minimum	2.00	2.00
	Maximum	4.00	4.00
Percentiles	10	2.0000	2.0000
	90	3.4000	3.0000

Frequency Table

Ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.1	2.1	2.1
	Buruk	16	16.8	16.8	18.9
	Baik	69	72.6	72.6	91.6
	Sangat Baik	8	8.4	8.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



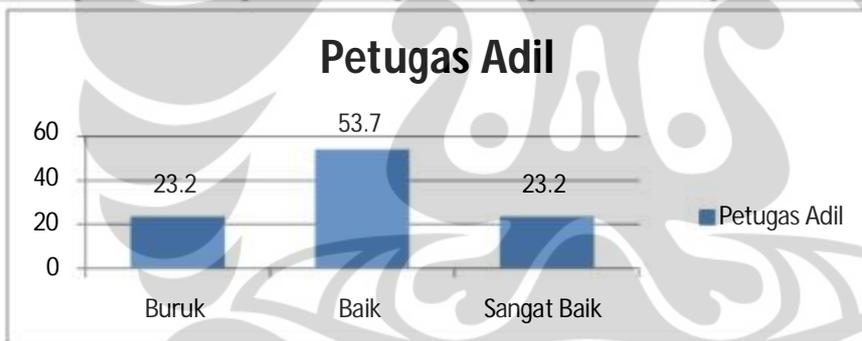
Daya tanggap petugas gerbong khusus wanita dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.1	1.1	1.1
	Buruk	26	27.4	27.4	28.4
	Baik	62	65.3	65.3	93.7
	Sangat Baik	6	6.3	6.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



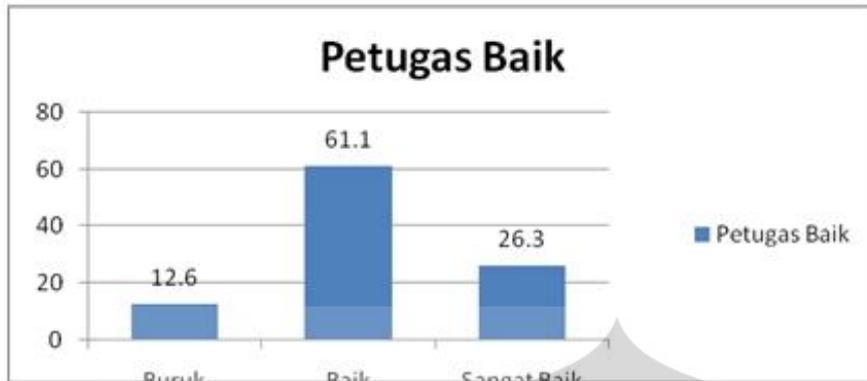
Petugas berperilaku adil kepada semua penumpang gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	22	23.2	23.2	23.2
	Baik	51	53.7	53.7	76.8
	Sangat Baik	22	23.2	23.2	100.0
Total		95	100.0	100.0	



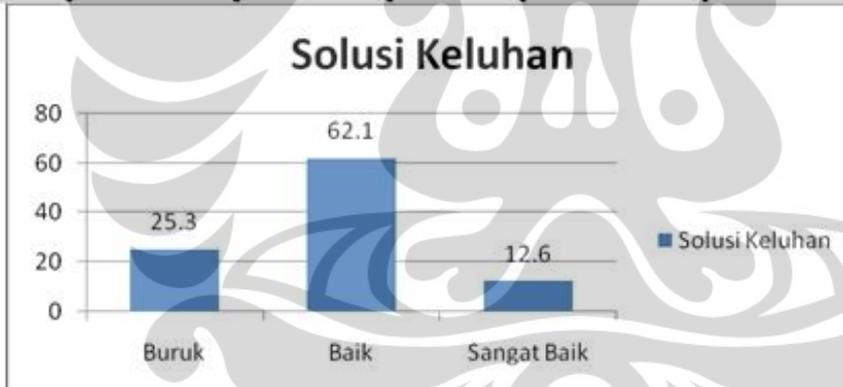
Petugas berperilaku baik kepada penumpang gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	12	12.6	12.6	12.6
	Baik	58	61.1	61.1	73.7
	Sangat Baik	25	26.3	26.3	100.0
Total		95	100.0	100.0	



Petugas gerbong khusus wanita mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	24	25.3	25.3	25.3
	Baik	59	62.1	62.1	87.4
	Sangat Baik	12	12.6	12.6	100.0
Total		95	100.0	100.0	



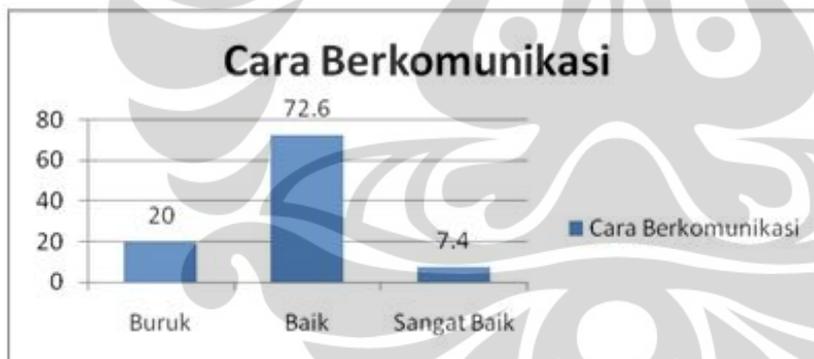
Ketepatan Petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	20	21.1	21.1	21.1
	Baik	66	69.5	69.5	90.5
	Sangat Baik	9	9.5	9.5	100.0
Total		95	100.0	100.0	



Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan gerbong khusus wanita (menggunakan bahasa yang baik)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	19	20.0	20.0	20.0
	Baik	69	72.6	72.6	92.6
	Sangat Baik	7	7.4	7.4	100.0
Total		95	100.0	100.0	



```

FREQUENCIES VARIABLES=AC1 AC2 AC3 Desain1 Desain2 Desain3 FS1 FS2 FS3
/PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
/BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

```

Frekuensi

Notes

	Output Created	19-Jun-2012 20:50:53
	Comments	
Input	Data	G:\New folder\SPSS\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	95
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=AC1 AC2 AC3 Desain1 Desain2 Desain3 FS1 FS2 FS3 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>
Resources	Processor Time	0:00:01.622
	Elapsed Time	0:00:01.623

Statistics

		Tersedia fasilitas pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita	Terdapat pengharam ruangan dalam gerbong khusus wanita	Kebersihan dalam gerbong khusus wanita	Terdapat gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita	Adanya informasi petunjuk tentang stasiun yang akan dilalui
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.0000	2.8947	2.9579	3.0316	2.9053
	Median	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	Mode	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	Minimum	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00
	Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Percentiles	10	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
90		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Statistics

		Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria di dalam gerbong khusus wanita	Pengawasan gerbong khusus wanita oleh petugas wanita	Tersedia fasilitas tempat duduk khusus bagi penumpang hamil, cacat, dan lanjut usia	Jumlah petugas gerbong khusus wanita sesuai dengan kebutuhan penumpang
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
	Mean	2.9158	2.8842	2.8526	2.8316
	Median	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	Mode	3.00	3.00	3.00	3.00
	Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00
	Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00

Percentiles	10	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
	90	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Frequency Table

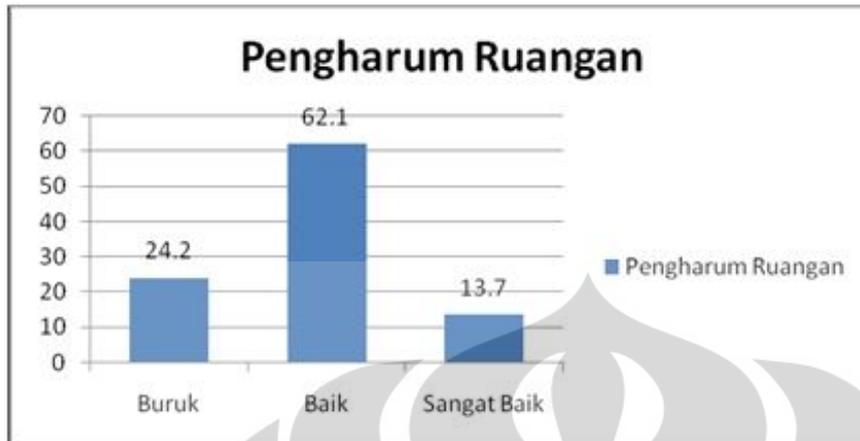
Tersedia fasilitas pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	15	15.8	15.8	15.8
	Baik	65	68.4	68.4	84.2
	Sangat Baik	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Terdapat pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	23	24.2	24.2	24.2
	Baik	59	62.1	62.1	86.3
	Sangat Baik	13	13.7	13.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Kebersihan dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	16	16.8	16.8	16.8
	Baik	67	70.5	70.5	87.4
	Sangat Baik	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Terdapat gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.1	2.1	2.1
	Buruk	14	14.7	14.7	16.8
	Baik	58	61.1	61.1	77.9

Sangat Baik	21	22.1	22.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	



Adanya informasi petunjuk tentang stasiun yang akan dilalui

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Buruk	4	4.2	4.2	4.2
Buruk	21	22.1	22.1	26.3
Baik	50	52.6	52.6	78.9
Sangat Baik	20	21.1	21.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	



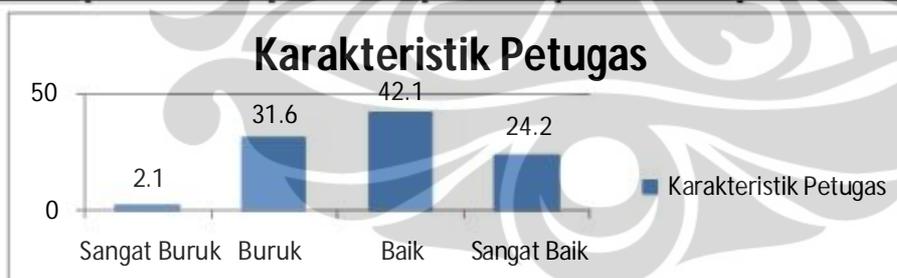
Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria di dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	5	5.3	5.3	5.3
	Buruk	18	18.9	18.9	24.2
	Baik	52	54.7	54.7	78.9
	Sangat Baik	20	21.1	21.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



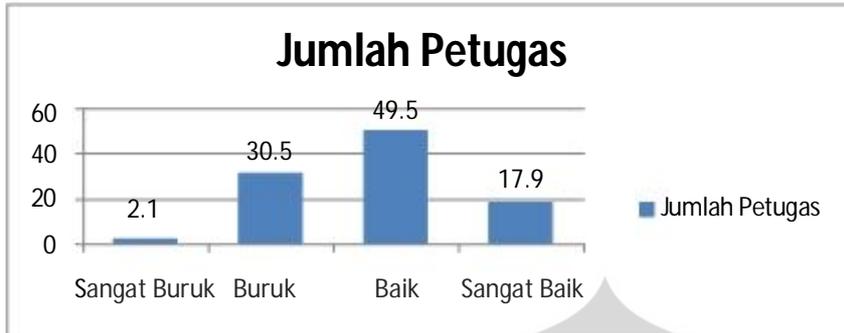
Pengawasan gerbong khusus wanita oleh petugas wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.1	2.1	2.1
	Buruk	30	31.6	31.6	33.7
	Baik	40	42.1	42.1	75.8
	Sangat Baik	23	24.2	24.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Tersedia fasilitas tempat duduk khusus bagi penumpang hamil, cacat, dan lanjut usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	2	2.1	2.1	2.1
	Buruk	29	30.5	30.5	32.6
	Baik	45	47.4	47.4	80.0
	Sangat Baik	19	20.0	20.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



```

FREQUENCIES VARIABLES=WT1 WT2 BF1 BF2 BF3 Valensi1 Valensi2 Valensi3
/PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
/BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
  
```

Frequencies

Notes

	Output Created	19-Jun-2012 20:51:23
	Comments	
Input	Data	G:\New folder\SPSS\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	95
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=WT1 WT2 BF1 BF2 BF3 Valensi1 Valensi2 Valensi3 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>
Resources	Processor Time	0:00:01.357

Notes

	Output Created	19-Jun-2012 20:51:23
	Comments	
Input	Data	G:\New folder\SPSS\fix pre test\reliability.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=WT1 WT2 BF1 BF2 BF3 Valensi1 Valensi2 Valensi3 /PERCENTILES=10.0 90.0 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	0:00:01.357
	Elapsed Time	0:00:01.389

Statistics

		Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar - masuk	Posisi penempatan gerbong khusus wanita strategis berada dibagian depan dan belakang KRL	Keadaan jendela yang masih layak pakai dan berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita	Sruktur fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita identik dengan kenyamanan wanita	
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.4947	2.4316	2.6526	2.6000	2.6632
	Median	2.0000	2.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	Mode	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
	Minimum	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00
	Maximum	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
	Percentiles	10	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
90		3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000

Statistics

Pelanggan yakin terhadap keamanan gerbong khusus wanita	Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun	Pelanggan yakin tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita
---	--	---

N	Valid	95	95	95	
	Missing	0	0	0	
	Mean	2.7895	2.3789	2.9053	
	Median	3.0000	2.0000	3.0000	
	Mode	3.00	2.00	3.00	
	Minimum	2.00	2.00	2.00	
	Maximum	4.00	4.00	4.00	
	Percentiles	10	2.0000	2.0000	2.0000
		90	3.0000	3.0000	3.0000

Frequency Table

Waktu tunggu penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	51	53.7	53.7	53.7
	Baik	41	43.2	43.2	96.8
	Sangat Baik	3	3.2	3.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar - masuk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	55	57.9	57.9	57.9
	Baik	39	41.1	41.1	98.9
	Sangat Baik	1	1.1	1.1	100.0
Total		95	100.0	100.0	



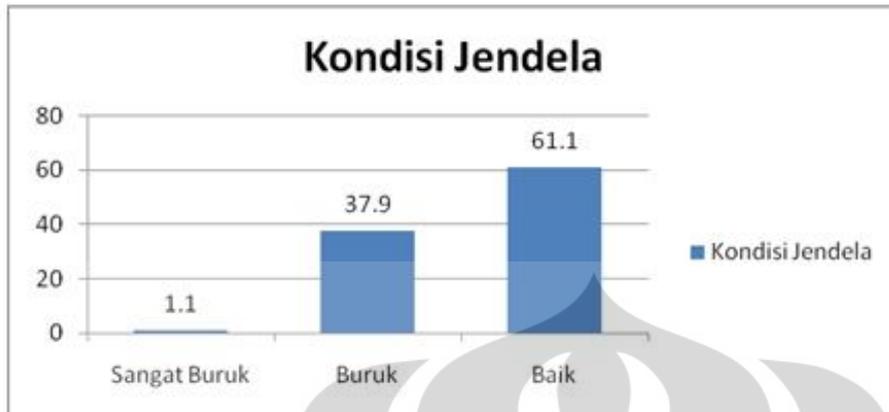
Posisi penempatan gerbong khusus wanita strategis berada dibagian depan dan belakang KRL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	33	34.7	34.7	34.7
	Baik	62	65.3	65.3	100.0
Total		95	100.0	100.0	



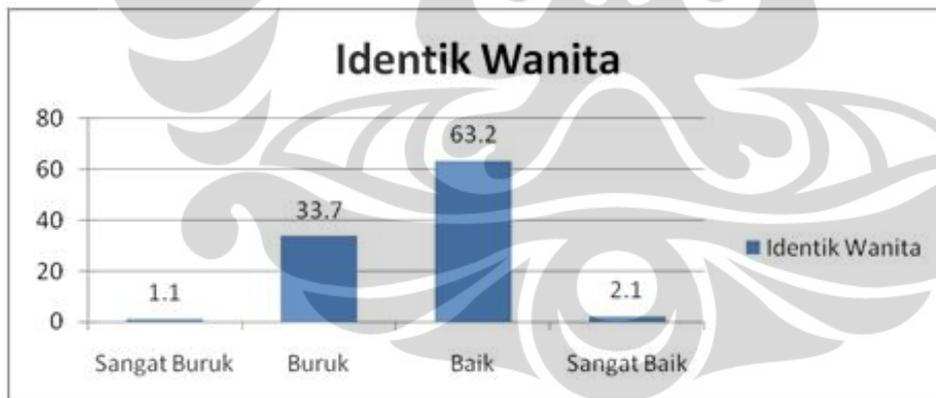
Keadaan jendela yang masih layak pakai dan berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.1	1.1	1.1
	Buruk	36	37.9	37.9	38.9
	Baik	58	61.1	61.1	100.0
Total		95	100.0	100.0	



Sruktur fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita identik dengan kenyamanan wanita

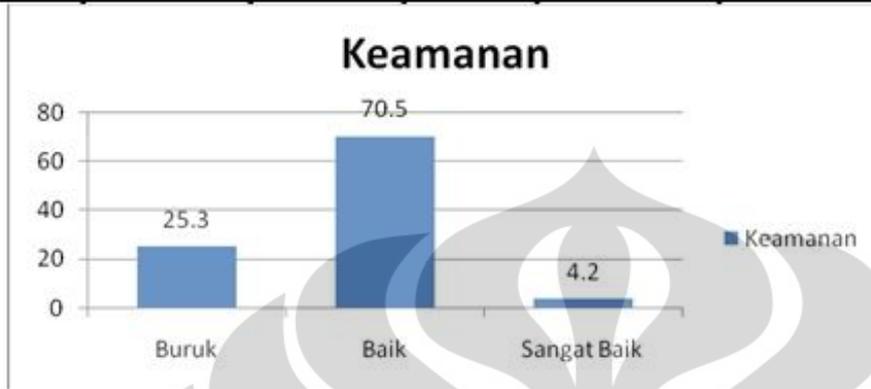
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	1	1.1	1.1	1.1
	Buruk	32	33.7	33.7	34.7
	Baik	60	63.2	63.2	97.9
	Sangat Baik	2	2.1	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Pelanggan yakin terhadap keamanan gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	24	25.3	25.3	25.3

Baik	67	70.5	70.5	95.8
Sangat Baik	4	4.2	4.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	



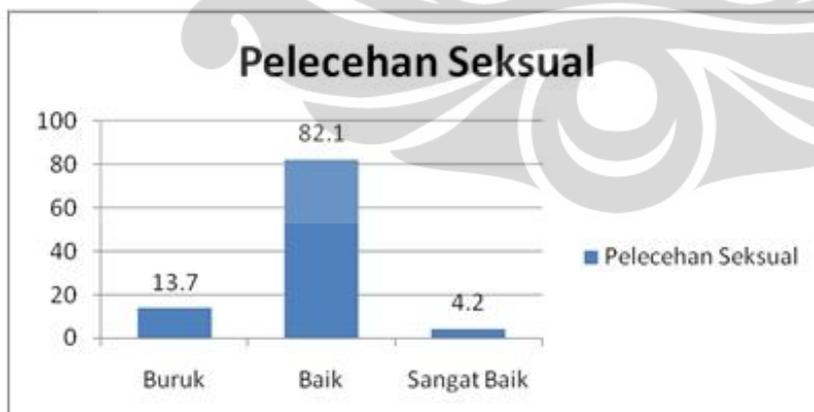
Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	61	64.2	64.2	64.2
	Baik	32	33.7	33.7	97.9
	Sangat Baik	2	2.1	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



Pelanggan yakin tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	13	13.7	13.7	13.7
	Baik	78	82.1	82.1	95.8
	Sangat Baik	4	4.2	4.2	100.0
Total		95	100.0	100.0	



DAFTAR KUESIONER PENELITIAN
“KUALITAS PELAYANAN KERETA API GERBONG KHUSUS
WANITA”

A. DATA DIRI RESPONDEN

Usia :

- 17 tahun - 25 tahun
 26 tahun - 35 tahun
 36 tahun - 45 tahun
 46 tahun - 55 tahun

1) Berapa kali anda pernah menggunakan kereta api gerbong wanita dalam satu minggu

- < 2 kali
 3 - 4 kali
 5 - 6 kali
 >7 kali

A. PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

Di bawah ini terdapat pernyataan yang berhubungan dengan tingkat kualitas pelayanan atribut menurut pendapat anda sebagai pelanggan kereta api gerbong khusus wanita. Dimohon anda memberi penilaian pada pernyataan-pernyataan di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :

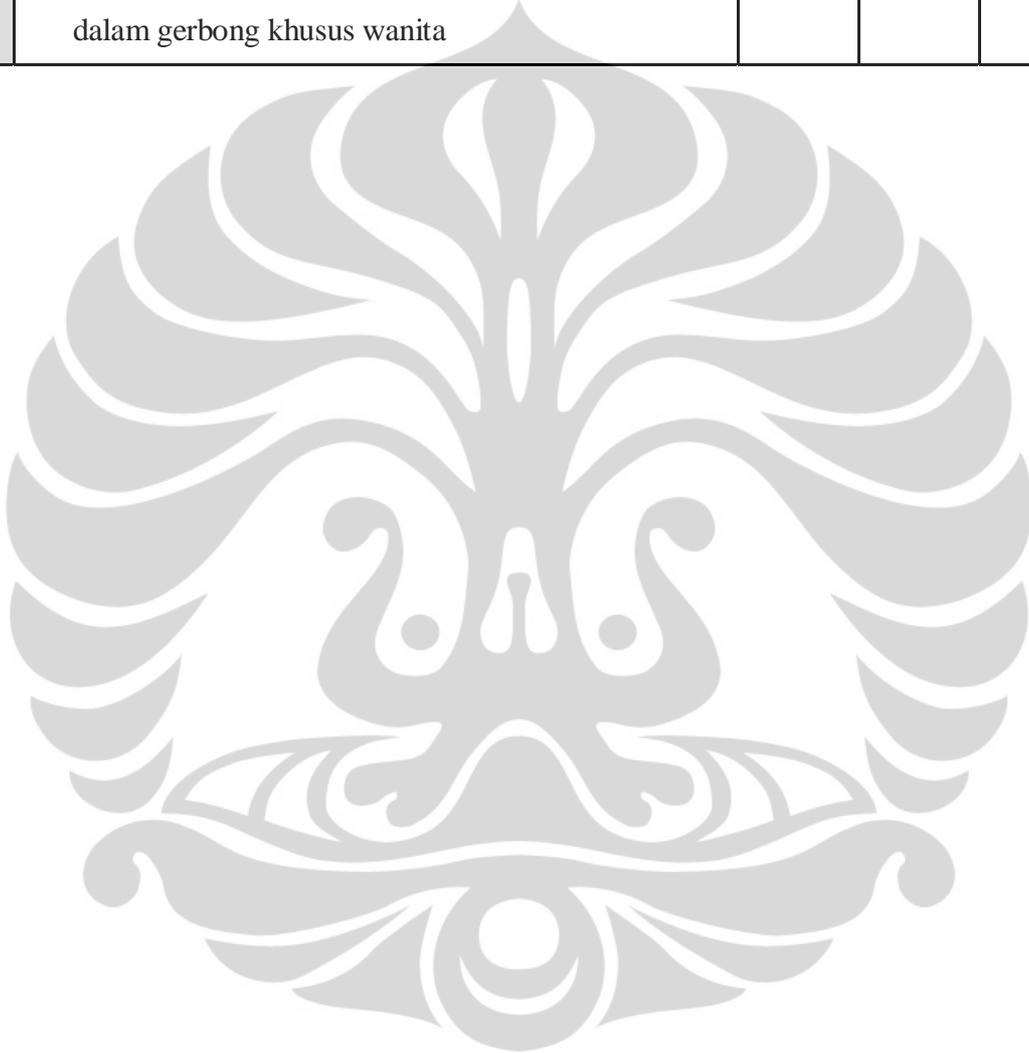
4. Sangat baik
3. Baik
2. buruk
1. sangat buruk

Berilah tanda (v) pada penilaian yang anda anggap sesuai dengan pernyataan di bawah ini.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Buruk (2)	Sangat Buruk (1)
Dimensi Kualitas Interaksi					
1	Sikap				
	1) Ketegasan petugas terhadap penumpang pria yang masuk gerbong khusus wanita				
	2) Daya tanggap petugas gerbong khusus wanita dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan				
2	Perilaku				
	3) Petugas berperilaku adil kepada semua penumpang gerbong khusus wanita				
	4) Petugas berperilaku baik kepada penumpang gerbong khusus wanita				
3	Keahlian				
	5) Petugas gerbong khusus wanita mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi penumpang				
	6) Ketepatan Petugas gerbong khusus wanita dalam memberikan informasi				
	7) Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan gerbong khusus wanita (menggunakan bahasa yang baik)				
Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik					
1	Ambient Condition				
	1) Tersedia fasilitas pendingin ruangan dalam gerbong khusus wanita				
	2) Terdapat pengharum ruangan dalam gerbong khusus wanita				
	3) Kebersihan dalam gerbong khusus wanita				

2	Desain				
	4) Terdapat gambar yang membedakan antara gerbong umum dan gerbong khusus wanita				
	5) Adanya informasi petunjuk tentang stasiun yang akan dilalui				
	6) Terdapat tanda larangan bagi penumpang pria di dalam gerbong khusus wanita				
3	Faktor Sosial				
	7) Pengawasan gerbong khusus wanita oleh petugas wanita				
	8) Tersedia fasilitas tempat duduk khusus bagi penumpang hamil, cacat, dan lanjut usia				
	9) Jumlah petugas gerbong khusus wanita sesuai dengan kebutuhan penumpang				
Dimensi Kualitas hasil					
1	Waktu Tunggu				
	1) Waktu tunggu penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa				
	2) Durasi waktu terbuka dan tertutup pintu otomatis gerbong khusus wanita yang sesuai dengan kondisi penumpang wanita yang akan keluar - masuk				
2	Bukti Fisik				
	3) Posisi penempatan gerbong khusus wanita strategis berada dibagian depan dan belakang KRL				
	4) Keadaan jendela yang masih layak pakai dan berfungsi dengan baik dalam gerbong khusus wanita				
	5) Sruktur fasilitas yang terdapat dalam gerbong khusus wanita identik dengan kenyamanan wanita				

3	Valensi				
	6) Pelanggan yakin terhadap keamanan gerbong khusus wanita				
	7) Kapasitas jumlah gerbong khusus wanita sesuai dengan jumlah penumpang wanita di setiap stasiun				
	8) Pelanggan yakin tidak terjadi pelecehan seksual dalam gerbong khusus wanita				



LAMPIRAN GAMBAR

Gerbong Khusus Wanita Gambar 1



Gambar 2



Kepadatan Kapasitas Gerbong Khusus Wanita Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



Karakteristik Petugas Wanita Gambar 1



Gambar 2



Tanda Larangan Gambar 1



Gambar 2

