

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna atau penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome sebanyak 100 responden. Karakteristik pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi ke dalam enam kelompok, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, keperluan perjalanan dan frekuensi penggunaan LRT dalam satu bulan.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang berpartisipasi dalam merupakan pengguna atau penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome yang diambil secara acak dengan jumlah yang telah diperhitungkan dari populasi sebanyak 36.924 konsumen menjadi 100 penumpang menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 10%. Berikut merupakan karakteristik responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	35	35 %
2	Perempuan	65	65 %
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Selain karakteristik responden yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin sebaran responden dapat dilihat berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1	< 20 thn	43	43%
2	21 - 30 thn	26	26%
3	31 - 40 thn	22	22%
4	> 40 thn	9	9%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden yang menggunakan moda transportasi Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome adalah responden usia < 20 thn dengan presentase angka 43% dari 100 responden. Sementara responden pada rentang usia > 40 thn hanya 9%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pengguna transportasi Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 atau sarjana dengan presentase nilai 62% dari 100 responden sementara jumlah paling rendah adalah responden dengan

tingkat pendidikan SMA dengan presentase 62%. Untuk menjelaskan sebaran kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SMA	16	16%
2	D3	44	44%
3	S1	62	62%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang di isi oleh responden diketahui bahwa sebagian besar penumpang atau pengguna dari Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome adalah karyawan swasta dengan presentase 59% sementara jumlah paling rendah adalah mahasiswa dengan presentase 10% dari 100 responden. Untuk mengentahui gambaran mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	BUMN/BUMD	11	11%
2	Karyawan Swasta	59	59%
3	Pelajar/Mahasiswa	10	10%
4	PNS/TNI/POL	15	15%
5	Wiraswasta	5	5%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/Keperluan Perjalanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome untuk keperluan rekreasi atau jalan-jalan yaitu sebanyak 15 orang atau setara dengan 15% alasan penggunaan tersebut karena LRT merupakan moda transportasi baru di Indonesia sehingga banyak masyarakat yang berkunjung untuk mencoba dengan tujuan berekreasi bersama teman atau keluarga. Responden dengan keperluan bekerja sebanyak 80 orang atau setara dengan 80%. Selanjutnya responden dengan keperluan perjalanan sekolah atau kuliah sebanyak 5 orang atau setara dengan 5%.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/ Tujuan Penggunaan

No.	Maksud/ Tujuan Penggunaan	Frekuensi	Presentase
1	Bekerja	80	80%
2	Sekolah/ Kuliah	5	5%
3	Rekreasi	15	15%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Mayoritas responden telah sering menggunakan Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome yaitu lebih dari 5 kali, sebanyak 15 orang responden atau setara dengan 15% dari total 100 orang responden. Responden yang menggunakan LRT kadang-kadang (3-4 kali) sebanyak 75 orang responden atau setara dengan 75%. Responden yang jarang menggunakan MRT (1 kali) yaitu sebanyak 10 orang responden atau setara dengan 10%.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

No.	Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Presentase
1	Jarang (1 kali)	10	10%
2	Kadang-kadang (3- 4kali)	75	75%
3	Sering (> 5 Kali)	15	15%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam pelaksanaannya bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima atau dianggap valid pada uji validitas dilihat dari tabel distribusi r_{tabel} yaitu = 0,364 angka tersebut didapat dari tabel berdasarkan jumlah responden 30 dengan taraf kesalahan 5% ($N = 20$ pada taraf signifikan 0,05). Apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan dianggap valid. Namun apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau sebaliknya. Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas berdasarkan masing-masing lokasi pengukuran.

Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Dalam Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

No. Butir	R Tabel	Tingkat Kinerja Pelayanan (X_n)		Tingkat Kepentingan (Y_n)	
		R Hitung	Keputusan	R Hitung	Keputusan
1	0,361	0,714	Valid	0,800	Valid
2	0,361	0,707	Valid	0,616	Valid
3	0,361	0,449	Valid	0,417	Valid
4	0,361	0,581	Valid	0,596	Valid

No. Butir	R Tabel	Tingkat Kinerja Pelayanan (Xn)		Tingkat Kepentingan (Yn)	
		R Hitung	Keputusan	R Hitung	Keputusan
5	0,361	0,739	Valid	0,659	Valid
6	0,361	0,527	Valid	0,580	Valid
7	0,361	0,707	Valid	0,785	Valid
8	0,361	0,632	Valid	0,722	Valid
9	0,361	0,725	Valid	0,574	Valid
10	0,361	0,558	Valid	0,450	Valid
11	0,361	0,735	Valid	0,736	Valid
12	0,361	0,727	Valid	0,782	Valid
13	0,361	0,689	Valid	0,777	Valid
14	0,361	0,588	Valid	0,369	Valid
15	0,361	0,436	Valid	0,491	Valid
16	0,361	0,640	Valid	0,662	Valid
17	0,361	0,606	Valid	0,602	Valid
18	0,361	0,569	Valid	0,538	Valid
19	0,361	0,404	Valid	0,461	Valid
20	0,361	0,647	Valid	0,629	Valid
21	0,361	0,428	Valid	0,366	Valid
22	0,361	0,421	Valid	0,401	Valid
23	0,361	0,729	Valid	0,523	Valid
24	0,361	0,696	Valid	0,583	Valid
25	0,361	0,409	Valid	0,514	Valid
26	0,361	0,718	Valid	0,689	Valid
27	0,361	0,477	Valid	0,661	Valid
28	0,361	0,392	Valid	0,519	Valid
29	0,361	0,514	Valid	0,735	Valid
30	0,361	0,703	Valid	0,600	Valid
31	0,361	0,718	Valid	0,828	Valid
32	0,361	0,764	Valid	0,600	Valid

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel perhitungan validitas di atas diketahui 30 pernyataan dilakukan perhitungan uji coba validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , kemudian setelah dilakukan perhitungan validitas pernyataan uji coba diketahui seluruh pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,361$ sehingga dapat dikatakan pernyataan untuk final menjadi tetap 32 pernyataan.

Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Dalam Perjalanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

No. Butir	R Tabel	Tingkat Kinerja Pelayanan (Xn)		Tingkat Kepentingan (Yn)	
		R Hitung	Keputusan	R Hitung	Keputusan
1	0,361	0,750	Valid	0,517	Valid
2	0,361	0,625	Valid	0,481	Valid
3	0,361	0,759	Valid	0,596	Valid
4	0,361	0,586	Valid	0,693	Valid
5	0,361	0,517	Valid	0,806	Valid
6	0,361	0,605	Valid	0,798	Valid
7	0,361	0,567	Valid	0,526	Valid
8	0,361	0,781	Valid	0,703	Valid
9	0,361	0,668	Valid	0,503	Valid
10	0,361	0,563	Valid	0,630	Valid
11	0,361	0,739	Valid	0,752	Valid
12	0,361	0,783	Valid	0,727	Valid
13	0,361	0,606	Valid	0,596	Valid
14	0,361	0,582	Valid	0,696	Valid
15	0,361	0,638	Valid	0,499	Valid
16	0,361	0,492	Valid	0,496	Valid
17	0,361	0,591	Valid	0,538	Valid
18	0,361	0,329	Valid	0,595	Valid
19	0,361	0,687	Valid	0,467	Valid
20	0,361	0,491	Valid	0,518	Valid

No. Butir	R Tabel	Tingkat Kinerja Pelayanan (Xn)		Tingkat Kepentingan (Yn)	
		R Hitung	Keputusan	R Hitung	Keputusan
21	0,361	0,557	Valid	0,517	Valid
22	0,361	0,588	Valid	0,532	Valid
23	0,361	0,634	Valid	0,794	Valid
24	0,361	0,561	Valid	0,470	Valid
25	0,361	0,387	Valid	0,623	Valid
26	0,361	0,741	Valid	0,415	Valid
27	0,361	0,568	Valid	0,411	Valid
28	0,361	0,597	Valid	0,722	Valid
29	0,361	0,608	Valid	0,696	Valid
30	0,361	0,804	Valid	0,746	Valid
31	0,361	0,541	Valid	0,752	Valid
32	0,361	0,769	Valid	0,518	Valid

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel perhitungan validitas di atas diketahui 30 pernyataan dilakukan perhitungan uji coba validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , kemudian setelah dilakukan perhitungan validitas pernyataan uji coba diketahui seluruh pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,361$ sehingga dapat dikatakan pernyataan untuk final menjadi tetap 32 pernyataan.

Tabel 4. 9 Uji Validitas Atribut Kepuasan Penumpang Dalam Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

No. Butir	R Tabel	Tingkat Kinerja Pelayanan (Xn)		Tingkat Kepentingan (Yn)	
		R Hitung	Keputusan	R Hitung	Keputusan
1	0,361	0,552	Valid	0,466	Valid
2	0,361	0,407	Valid	0,390	Valid
3	0,361	0,383	Valid	0,532	Valid
4	0,361	0,582	Valid	0,612	Valid
5	0,361	0,635	Valid	0,458	Valid
6	0,361	0,433	Valid	0,365	Valid
7	0,361	0,417	Valid	0,451	Valid
8	0,361	0,450	Valid	0,541	Valid
9	0,361	0,399	Valid	0,507	Valid
10	0,361	0,427	Valid	0,363	Valid

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Hasil pengujian validitas pada atribut kualitas kepuasan penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap layanan moda transportasi yang terdapat di stasiun menunjukkan bahwa nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel atau nilai r hitung di atas 0,361. Dengan demikian atribut kepuasan penumpang pada moda transportasi adalah valid, sehingga seluruh pernyataan dapat digunakan pada pengujian statistik selanjutnya.

4.3 Uji Reliabilitas

Selanjutnya setelah dilakukan uji validitas maka perhitungan lanjutan dari perhitungan tersebut adalah uji reliabilitas. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kekonsistenan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Guna mencari reliabilitas instrumen pada

penelitian dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach* dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai *alpha cronbach* > 0.6 . atau dapat dilihat pada tabel interpretasi berikut:

Tabel 4.10 Interpretasi Uji Reliabilitas

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah

(Sumber: Sugiyono (2015:184))

Hasil lengkap uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan	
Atribut Kualitas Pelayanan Penumpang di stasiun	Kinerja (X)	0,615	0,60	reliabel
	Kepentingan (Y)	0,607	0,60	reliabel
Atribut Kualitas Pelayanan Penumpang dalam perjalanan	Kinerja (X)	0,629	0,60	reliabel
	Kepentingan (Y)	0,615	0,60	reliabel
Atribut kepuasan Pelayanan terhadap layanan moda transportasi	Kinerja (X)	0,654	0,60	reliabel
	Kepentingan (Y)	0,606	0,60	reliabel

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* seluruh variabel yang diujikan nilainya sudah diatas 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini lolos dalam uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

4.4 Important Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya, sesuai dengan enam dimensi standar pelayanan minimum yang ditetapkan, yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Persepsi atau penilaian responden mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome akan dinyatakan melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti, kuesioner tersebut diisi oleh responden atau pengguna jasa LRT Jakarta dengan mengacu kepada 6 dimensi tersebut. Dalam menganalisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan LRT Jakarta ini dilakukan dengan menggunakan skala likert, masing-masing tanggapan setiap responden memiliki bobot nilai yang akan digunakan sebagai analisis data. Berikut ketentuan yang akan digunakan pada analisis data yaitu:

Tabel 4. 12 Kategori dan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Kategori Penilaian	Skala Likert
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik (SB)	5
	Baik (B)	4
	Cukup Baik (CB)	3
	Kurang Baik (KB)	2
	Tidak Baik (TB)	1
Tingkat Kepentingan	Sangat Penting (SP)	5
	Penting (P)	4
	Cukup Penting (CP)	3
	Kurang Penting (KP)	2
	Tidak Penting (TP)	1

(Sumber: J. Supranto (2006:240))

Perhitungan analisis dalam penelitian ini menggunakan data hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh pengguna jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome yang berjumlah 100 responden. Kuesioner dibagikan kepada responden merupakan penilaian meliputi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, yang diteliti melalui enam dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini merupakan hasil analisis berdasarkan data yang diperoleh dari penilaian responden pada saat survey terhadap enam dimensi kualitas pelayanan:

4.4.1 Tingkat Kepuasan Penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Stasiun

1. Tingkat Kinerja Pelayanan

Hasil pengukuran tingkat kinerja pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam stasiun dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Stasiun

No	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
Keselamatan (X1)									
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	24	37	38	0	1	383	3,83	2,99
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	37	32	29	2	0	404	4,04	3,15
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	34	32	34	0	0	400	4	3,12
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	26	35	37	2	0	385	3,85	3,00
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	28	38	34	0	0	394	3,94	3,07
Keamanan (X2)									
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	43	27	29	0	1	411	4,11	3,21
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	34	29	32	2	3	389	3,89	3,03

No	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
Keselamatan (X1)									
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	32	32	35	1	0	395	3,95	3,08
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	34	32	33	0	1	398	3,98	3,11
10	Lampu penerangan yang sesuai	39	29	32	0	0	407	4,07	3,18
Kehandalan (X3)									
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	34	38	27	1	0	405	4,05	3,16
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	32	28	38	1	1	389	3,89	3,03
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	37	35	28	0	0	409	4,09	3,19
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	31	37	32	0	0	399	3,99	3,11
Kenyamanan (X4)									
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	40	30	30	0	0	410	4,1	3,20
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	31	37	32	0	0	399	3,99	3,11
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	33	29	38	0	0	395	3,95	3,08
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	34	29	37	0	0	397	3,97	3,10
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	36	32	32	0	0	404	4,04	3,15
20	Kebersihan di dalam kereta	32	40	28	0	0	404	4,04	3,15

No	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
Keselamatan (X1)									
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	31	33	34	1	1	392	3,92	3,06
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	42	58	0	0	0	442	4,42	3,45
Kemudahan (X5)									
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	30	38	32	0	0	398	3,98	3,11
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	26	41	31	1	1	390	3,9	3,04
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	28	43	29	0	0	399	3,99	3,11
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	39	32	29	0	0	410	4,1	3,20
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	32	46	22	0	0	410	4,1	3,20
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	38	28	34	0	0	404	4,04	3,15
Kesetaraan (X6)									
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	34	34	32	0	0	402	4,02	3,14
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	37	32	31	0	0	406	4,06	3,17
31	Tempat penyimpanan	30	28	42	0	0	388	3,88	3,03

No	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σxi)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
Keselamatan (X1)									
	kursi roda di dalam kereta api								
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	31	38	31	0	0	400	4	3,12
Total		1.069	1.109	1.002	11	9	12.818	128	100
Total Keseluruhan		3.200							

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas maka perhitungan mengenai pengukuran tingkat kinerja pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam stasiun di peroleh dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total skor aktual 1 } (\Sigma xi_1) &= (\text{Bobot}_1 \times n \text{ Bobot}_1) + \dots + (\text{Bobot}_n \times n \text{ Bobot}_n) \\
 &= (5 \times 24) + (4 \times 37) + (38 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 1) \\
 &= 120 + 148 + 114 + 0 + 1 \\
 &= 383
 \end{aligned}$$

Dari total skor, maka diperoleh nilai \bar{X} sebagai berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\Sigma xi_1}{n} = \frac{383}{100} = 3,83$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja pelayanan

Σxi = Total skor aktual

n = Jumlah responden

Selanjutnya nilai pencapaian pada tabel di atas diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Pencapaian 1} &= \frac{\text{Total Skor Aktual 1}}{\text{Total Keseluruhan Skor Penilaian}} \times 100\% \\ &= \frac{383}{12.818} \times 100\% \\ &= 2,99 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indikator tanggapan responden pada tabel 4.13, maka didapat persentase hasil analisis persepsi atau penilaian responden pada tingkat kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{a. Sangat Baik (SB)} &= \frac{1069}{3200} \times 100\% = 33,4 \% \\ \text{b. Baik (B)} &= \frac{1109}{3200} \times 100\% = 34,6 \% \\ \text{c. Cukup Baik (CB)} &= \frac{1002}{3200} \times 100\% = 31,3 \% \\ \text{d. Kurang Baik (KB)} &= \frac{11}{3200} \times 100\% = 0,34 \% \\ \text{e. Tidak Baik (TB)} &= \frac{9}{3200} \times 100\% = 0,28 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis data kinerja pelayanan menurut persepsi atau penilaian responden, didapatkan hasil secara keseluruhan responden terhadap kinerja pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam stasiun yaitu Sangat Baik (SB) sebesar 33,4%; Baik (B) sebesar 34,6%; Cukup Baik (CB) sebesar 31,3%; Kurang Baik (KB) sebesar 0,34% dan Tidak Baik (TB) sebesar 0,28%.

2. Tingkat Kepentingan

Hasil pengukuran tingkat kepentingan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam stasiun dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 4. 14 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan					Skor Aktual (Σx_i)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SP	P	CP	KP	TP			
Keselamatan (X1)									
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	27	54	19	0	0	408	4,08	3,17
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	36	29	35	0	0	401	4,01	3,11
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	27	45	28	0	0	399	3,99	3,10
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	32	41	27	0	0	405	4,05	3,14
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	48	52	0	0	0	448	4,48	3,48
Keamanan (X2)									
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	35	36	29	0	0	406	4,06	3,15
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	31	36	33	0	0	398	3,98	3,09
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	30	26	35	6	3	374	3,74	2,90
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	37	40	23	0	0	414	4,14	3,21
10	Lampu penerangan yang sesuai	26	37	37	0	0	389	3,89	3,02

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan					Skor Aktual (Σxi)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)
		SP	P	CP	KP	TP			
Keselamatan (X1)									
Kehandalan (X3)									
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	56	30	14	0	0	442	4,42	3,43
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	36	28	36	0	0	400	4	3,10
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	27	34	39	0	0	388	3,88	3,01
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	30	34	36	0	0	394	3,94	3,06
Kenyamanan (X4)									
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	33	41	26	0	0	407	4,07	3,16
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	36	31	32	1	0	402	4,02	3,12
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	30	41	29	0	0	401	4,01	3,11
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	28	45	27	0	0	401	4,01	3,11
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	37	34	24	2	3	400	4	3,10
20	Kebersihan di dalam kereta	39	25	36	0	0	403	4,03	3,13
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	26	44	30	0	0	396	3,96	3,07
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	33	36	31	0	0	402	4,02	3,12
Kemudahan (X5)									
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	37	30	33	0	0	404	4,04	3,13
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	41	31	28	0	0	413	4,13	3,20

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan					Skor Aktual ($\sum x_i$)	\bar{X}	Nilai Pencapaian (%)	
		SP	P	CP	KP	TP				
Keselamatan (X1)										
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	26	40	32	1	1	389	3,89	3,02	
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	31	37	32	0	0	399	3,99	3,10	
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	28	42	30	0	0	398	3,98	3,09	
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	26	36	38	0	0	388	3,88	3,01	
Kesetaraan (X6)										
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	26	53	21	0	0	405	4,05	3,14	
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	31	44	25	0	0	406	4,06	3,15	
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	39	33	28	0	0	411	4,11	3,19	
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	34	30	36	0	0	398	3,98	3,09	
Total		1.059	1.195	929	10	7	12.889	129	100	
Total Keseluruhan		3.200								

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas maka perhitungan mengenai pengukuran tingkat kepentingan pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome di peroleh dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total skor aktual 1 } (\sum x_{i1}) &= (\text{Bobot}_1 \times n \text{ Bobot}_1) + \dots + (\text{Bobot}_n \times n \text{ Bobot}_n) \\
 &= (5 \times 27) + (4 \times 54) + (3 \times 19) + (2 \times 0) + (1 \times 0)
 \end{aligned}$$

$$= 135 + 216 + 57 + 0 + 0$$

$$= 408$$

Dari total skor, maka diperoleh nilai \bar{X} sebagai berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum x_{i1}}{n} = \frac{408}{100} = 4,08$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata kepentingan pelayanan

$\sum x_i$ = Total skor aktual

n = Jumlah responden

Selanjutnya nilai pencapaian pada tabel di atas diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Pencapaian 1} = \frac{\text{Total Skor Aktual 1}}{\text{Total Keseluruhan Skor Penilaian}} \times 100\%$$

$$= \frac{408}{12.889} \times 100\%$$

$$= 3,17$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indikator tanggapan responden pada tabel 4.14, maka didapat persentase hasil analisis persepsi atau penilaian responden pada tingkat kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Penting (SP) = $\frac{1059}{3200} \times 100\% = 33,09 \%$
- b. Penting (P) = $\frac{1195}{3200} \times 100\% = 37,34 \%$
- c. Cukup Penting (CP) = $\frac{929}{3200} \times 100\% = 29,03 \%$
- d. Kurang Penting (KP) = $\frac{10}{3200} \times 100\% = 0,312 \%$
- e. Tidak Penting (TP) = $\frac{7}{3200} \times 100\% = 0,218 \%$

Berdasarkan hasil analisis data kepentingan pelayanan menurut persepsi atau penilaian responden, didapatkan hasil secara keseluruhan responden terhadap kinerja pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome yaitu Sangat Penting (SP) sebesar 33,09%; Penting (P) sebesar 37,34%; Cukup Penting (CP) sebesar 29,03%; Kurang Penting (KP) sebesar 0,312% dan Tidak Penting (TP) sebesar 0,218%.

3. Tingkat Kesesuaian

Berikut ini merupakan tingkat kesesuaian responden yang diperoleh dari hasil perbandingan antara skor kinerja pelayanan dengan skor kepentingan yang sudah didapatkan pada analisis data sebelumnya.

Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
Keselamatan (X1)				
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	383	408	93,87
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	404	401	100,75
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	400	399	100,25
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	385	405	95,06
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	394	448	87,95
Keamanan (X2)				
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	411	406	101,23
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	389	398	97,74

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	395	374	105,61
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	398	414	96,14
10	Lampu penerangan yang sesuai	407	389	104,63
Kehandalan (X3)				
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	405	442	91,63
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	389	400	97,25
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	409	388	105,41
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	399	394	101,27
Kenyamanan (X4)				
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	410	407	100,74
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	399	402	99,25
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	395	401	98,50
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	397	401	99,00
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	404	400	101,00
20	Kebersihan di dalam kereta	404	403	100,25
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	392	396	98,99
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	442	402	109,95
Kemudahan (X5)				

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	398	404	98,51
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	390	413	94,43
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	399	389	102,57
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	410	399	102,76
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	410	398	103,02
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	404	388	104,12
Kesetaraan (X6)				
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	402	405	99,26
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	406	406	100,00
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	388	411	94,40
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	400	398	100,50
Rata-rata		401	403	100

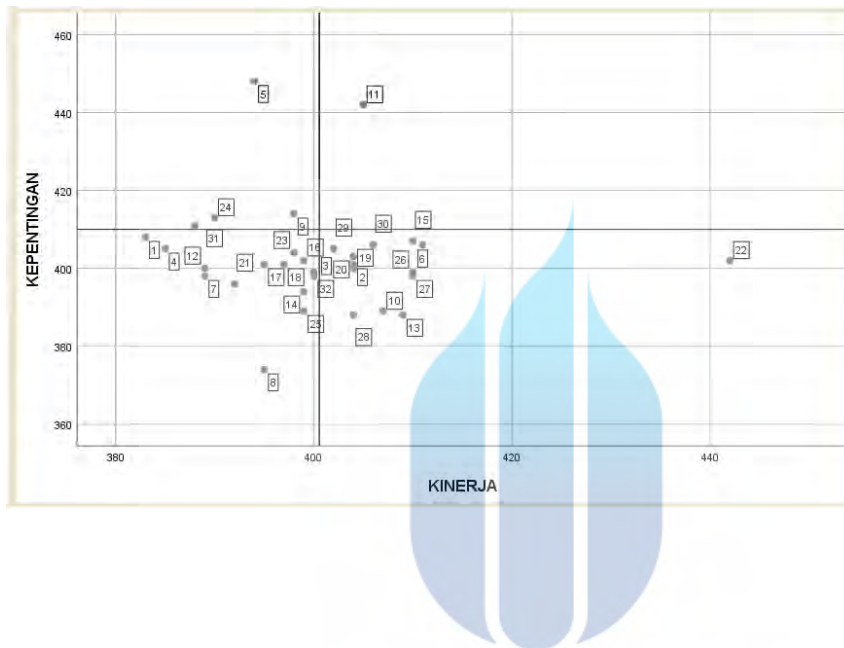
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas maka nilai-nilai dari tabel tersebut didapat dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kesesuaian atribut 1} &= \frac{\sum x_{i1}}{\sum y_{i1}} \times 100\% \\
 &= \frac{401}{403} \times 100\% \\
 &= 99\%
 \end{aligned}$$

4. Tingkat Prioritas

Guna melihat posisi masing-masing atribut kualitas pelayanan digunakan diagram cartesius “*Importance Performance Analysis*”. Adapun rata-rata dari tingkat kinerja pelayanan sebesar 4,01 dan rata-rata dari tingkat kepentingan penumpang sebesar 4,03 dijadikan sebagai pembagi bidang pada diagram cartesius.



Gambar 4. 1 Diagram Cartesius *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang digambarkan pada diagram *Cartesius “Importance Performance Analysis”* di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor pelayanan yang berada pada Kuadran I diagram *Cartesius “Importance Performance Analysis”* adalah faktor pelayanan dengan prioritas utama yang harus ditangani segera antara lain:
 - a. Ketersediaan informasi dan fasilitas yang disediakan untuk evakuasi dan penanganan keadaan darurat (tombol darurat, alat pemadam kebakaran, dll)

- b. Ketersediaan ruang laktasi (ruang ibu menyusui dan bayi)
 - c. Ketersediaan informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah terbaca (menuju transjakarta, kereta api, dll)
 - d. Ketersediaan mesin ATM ditempat yang mudah dicapai
 - e. Ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas
2. Faktor pelayanan yang berada pada Kuadran II diagram *Cartesius "Importance Performance Analysis"* adalah faktor pelayanan yang harus dipertahankan prestasi kinerjanya antara lain:
- a. Kebersihan dan kenyamanan lantai di stasiun
 - b. Kenyamanan jalur untuk lalu lintas penumpang
 - c. Ketersediaan atap stasiun yang memadai sebagai pelindung panas dan hujan
 - d. Ketersediaan kamera pengawas (CCTV) distasiun
 - e. Ketersediaan lampu penerangan yang memadai dan menyeluruh
 - f. Ketersediaan pembatas yang memisahkan antara peron dan jalur kereta
 - g. Ketersediaan layanan penjualan tiket melalui loket
 - h. Ketersediaan informasi kedatangan kereta berikutnya
 - i. Ketersediaan dan kebersihan musala di stasiun
 - j. Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
 - k. Ketersediaan tangga, eskalator dan lift yang berfungsi dengan baik
 - l. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan (petunjuk arah, layout stasiun, tarif, nama stasiun dll)
 - m. Ketersediaan lift bagi penumpang prioritas
 - n. Ketersediaan jalur bagi pengguna kursi roda

3. Faktor pelayanan yang berada pada kuadran III diagram *Cartesius* “*Importance Performance Analysis*” adalah faktor pelayanan dengan prioritas rendah dalam penanganan antara lain:
 - a. Interior yang tersedia di stasiun tidak mudah terbakar, roboh dan patah.
 - b. Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat (ruang P3K, kursi roda, tenaga medis dll).
 - c. Kenyamanan ruang tunggu kereta (peron).
 - d. Ketersediaan ruang kontrol atau ruang karyawan di stasiun.
 - e. Ketersediaan stiker atau informasi yang berisi nomer telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel ditempat strategis dan mudah terlihat.
 - f. Ketersediaan fasilitas mesin otomatis untuk penjualan dan pengisian ulang tiket.
 - g. Ketersediaan fasilitas gerbang pembayaran tiket/kartu yang berfungsi dengan baik.
 - h. Pemberian informasi yang cepat dan jelas jika terjadi gangguan perjalanan.
4. Faktor pelayanan yang berada pada kuadran IV diagram *Cartesius* “*Importance Performance Analysis*” adalah faktor pelayanan yang melebihi kepentingan penumpang sebagai berikut:
 - a. Ketersediaan petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat.
 - b. Ketersediaan informasi jadwal operasi kereta berupa peta jaringan beserta jam operasinya yang mudah terbaca.
 - c. Ketersediaan pendingin ruangan atau sistem sirkulasi udara yang baik bagi stasiun layang.
 - d. Kenyamanan dan kebersihan area stasiun sebelum naik kereta.

- e. Ketersediaan tempat duduk umum dan tempat duduk prioritas di area peron stasiun.
- f. Ketersediaan petugas kebersihan.
- g. Ketersediaan tempat pembuangan sampah.
- h. Kesiapan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan.

5. Hasil Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

Hasil analisis tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan ditinjau melalui tingkat kesesuaian dan tingkat kuadran yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
Keselamatan (X1)			
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	93,87	Kuadran III
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	100,75	Kuadran IV
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	100,25	Kuadran IV
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	95,06	Kuadran III
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	87,95	Kuadran II
Keamanan (X2)			
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	101,23	Kuadran IV

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	97,74	Kuadran III
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	105,61	Kuadran III
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	96,14	Kuadran II
10	Lampu penerangan yang sesuai	104,63	Kuadran IV
Kehandalan (X3)			
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	91,63	Kuadran I
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	97,25	Kuadran III
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	105,41	Kuadran IV
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	101,27	Kuadran III
Kenyamanan (X4)			
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	100,74	Kuadran IV
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	99,25	Kuadran IV
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	98,50	Kuadran III
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	99,00	Kuadran III
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	101,00	Kuadran IV
20	Kebersihan di dalam kereta	100,25	Kuadran IV
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	98,99	Kuadran III
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	109,95	Kuadran IV

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
Kemudahan (X5)			
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	98,51	Kuadran III
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	94,43	Kuadran II
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	102,57	Kuadran III
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	102,76	Kuadran IV
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	103,02	Kuadran IV
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	104,12	Kuadran IV
Kesetaraan (X6)			
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	99,26	Kuadran IV
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	100,00	Kuadran IV
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	94,40	Kuadran II
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	100,50	Kuadran III
Rata-rata		100	

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.4.2 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dalam Perjalanan Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

1. Tingkat Kinerja Pelayanan

Hasil pengukuran tingkat kinerja pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam perjalanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 17 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Perjalanan

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	X	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
Keselamatan (X1)									
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	24	58	18	0	0	406	4,06	3,03
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	43	36	21	0	0	422	4,22	3,15
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	29	49	22	0	0	407	4,07	3,04
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	35	36	25	4	0	402	4,02	3,00
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	49	36	15	0	0	434	4,34	3,24
Keamanan (X2)									
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	44	27	29	0	0	415	4,15	3,10
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	45	34	16	5	0	419	4,19	3,13
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	43	40	17	0	0	426	4,26	3,18
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	23	43	26	5	3	378	3,78	2,82

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σxi)	X	Nilai Pencapaian (%)
		SB	B	CB	KB	TB			
10	Lampu penerangan yang sesuai	36	53	11	0	0	425	4,25	3,17
Kehandalan (X3)									
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	59	28	13	0	0	446	4,46	3,33
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	44	37	19	0	0	425	4,25	3,17
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	46	33	21	0	0	425	4,25	3,17
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	43	37	20	0	0	423	4,23	3,16
Kenyamanan (X4)									
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	30	38	18	8	6	378	3,78	2,82
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	43	43	14	0	0	429	4,29	3,20
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	44	42	14	0	0	430	4,3	3,21
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	33	45	22	0	0	411	4,11	3,07
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	27	34	27	6	6	370	3,7	2,76
20	Kebersihan di dalam kereta	39	44	17	0	0	422	4,22	3,15
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	45	38	17	0	0	428	4,28	3,20
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	44	40	16	0	0	428	4,28	3,20
Kemudahan (X5)									
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	51	38	11	0	0	440	4,4	3,29
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	28	48	20	4	0	400	4	2,99

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	X	Nilai Pencapaian (%)	
		SB	B	CB	KB	TB				
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	34	48	18	0	0	416	4,16	3,11	
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	39	38	23	0	0	416	4,16	3,11	
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	48	32	20	0	0	428	4,28	3,20	
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	48	36	16	0	0	432	4,32	3,23	
Kesetaraan (X6)										
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	47	37	16	0	0	431	4,31	3,22	
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	42	40	18	0	0	424	4,24	3,17	
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	33	60	7	0	0	426	4,26	3,18	
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	45	42	13	0	0	432	4,32	3,23	
Total		1.283	1.290	580	32	15	13.394	134	100	
Total Keseluruhan							3.200			

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas maka perhitungan mengenai pengukuran tingkat kinerja pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam perjalanan di peroleh dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total skor aktual 1 } (\Sigma x_{i1}) &= (\text{Bobot}_1 \times n \text{ Bobot}_1) + \dots + (\text{Bobot}_n \times n \text{ Bobot}_n) \\
 &= (5 \times 24) + (4 \times 58) + (18 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 120 + 232 + 54 + 0 + 0 \\
 &= 406
 \end{aligned}$$

Dari total skor, maka diperoleh nilai \bar{X} sebagai berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum xi_1}{n} = \frac{406}{100} = 4,06$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja pelayanan

$\sum xi$ = Total skor aktual

n = Jumlah responden

Selanjutnya nilai pencapaian pada tabel di atas diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Pencapaian 1} &= \frac{\text{Total Skor Aktual 1}}{\text{Total Keseluruhan Skor Penilaian}} \times 100\% \\ &= \frac{406}{13.394} \times 100\% \\ &= 3,03 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indikator tanggapan responden pada tabel 4.16, maka didapat persentase hasil analisis persepsi atau penilaian responden pada tingkat kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (SB) = $\frac{1283}{3200} \times 100\% = 40,9 \%$
- b. Baik (B) = $\frac{1290}{3200} \times 100\% = 40,31 \%$
- c. Cukup Baik (CB) = $\frac{580}{3200} \times 100\% = 18,13 \%$
- d. Kurang Baik (KB) = $\frac{32}{3200} \times 100\% = 1,00 \%$
- e. Tidak Baik (TB) = $\frac{15}{3200} \times 100\% = 0,47 \%$

Berdasarkan hasil analisis data kinerja pelayanan menurut persepsi atau penilaian responden, didapatkan hasil secara keseluruhan responden terhadap kinerja pelayanan

Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam perjalanan yaitu Sangat Baik (SB) sebesar 40,09%; Baik (B) sebesar 40,31%; Cukup Baik (CB) sebesar 18,13%; Kurang Baik (KB) sebesar 1,00% dan Tidak Baik (TB) sebesar 0,47%.

2. Tingkat Kepentingan

Hasil pengukuran tingkat kepentingan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome terhadap pelayanan di dalam perjalanan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Perjalanan

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	X	Nilai Pencapaian (%)
		SP	P	CP	KP	TP			
Keselamatan (X1)									
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	30	30	40	0	0	390	3,9	2,96
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	39	22	38	1	0	399	3,99	3,03
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	43	31	26	0	0	417	4,17	3,17
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	38	30	28	4	0	402	4,02	3,05
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	46	29	25	0	0	421	4,21	3,20
Keamanan (X2)									
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	55	29	13	3	0	436	4,36	3,31
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	42	35	23	0	0	419	4,19	3,18

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	X	Nilai Pencapaian (%)
		SP	P	CP	KP	TP			
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	40	35	21	4	0	411	4,11	3,12
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	38	31	31	0	0	407	4,07	3,09
10	Lampu penerangan yang sesuai	32	40	28	0	0	404	4,04	3,07
Kehandalan (X3)									
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	34	41	25	0	0	409	4,09	3,10
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	38	38	24	0	0	414	4,14	3,14
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	32	36	32	0	0	400	4	3,04
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	29	42	29	0	0	400	4	3,04
Kenyamanan (X4)									
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	32	42	26	0	0	406	4,06	3,08
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	33	31	36	0	0	397	3,97	3,01
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	34	50	16	0	0	418	4,18	3,17
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	36	33	31	0	0	405	4,05	3,07
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	28	55	17	0	0	411	4,11	3,12
20	Kebersihan di dalam kereta	42	41	17	0	0	425	4,25	3,23
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	37	42	20	1	0	415	4,15	3,15
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	46	40	11	3	0	429	4,29	3,26
Kemudahan (X5)									

No.	Indikator	Tingkat Kinerja					Skor Aktual (Σx_i)	X	Nilai Pencapaian (%)	
		SP	P	CP	KP	TP				
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	41	35	21	3	0	414	4,14	3,14	
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	35	41	24	0	0	411	4,11	3,12	
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	39	43	16	2	0	419	4,19	3,18	
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	42	42	16	0	0	426	4,26	3,23	
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	37	38	25	0	0	412	4,12	3,13	
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	29	46	25	0	0	404	4,04	3,07	
Kesetaraan (X6)										
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	37	31	32	0	0	405	4,05	3,07	
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	52	36	12	0	0	440	4,4	3,34	
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	31	39	30	0	0	401	4,01	3,04	
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	35	38	27	0	0	408	4,08	3,10	
Total		1.202	1.192	785	21	-	13.175	132	100	
Total Keseluruhan		3.200								

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel di atas maka perhitungan mengenai pengukuran tingkat kepentingan pelayanan pada atribut kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam perjalanan di peroleh dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total skor aktual 1 } (\sum xi_1) &= (\text{Bobot}_1 \times n \text{ Bobot}_1) + \dots + (\text{Bobot}_n \times n \text{ Bobot}_n) \\
 &= (5 \times 30) + (4 \times 30) + (3 \times 40) + (0 \times 0) + (0 \times 0) \\
 &= 150 + 120 + 120 + 0 + 0 \\
 &= 390
 \end{aligned}$$

Dari total skor, maka diperoleh nilai \bar{X} sebagai berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum xi_1}{n} = \frac{390}{100} = 3,9$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata kepentingan pelayanan

$\sum xi$ = Total skor aktual

n = Jumlah responden

Selanjutnya nilai pencapaian pada tabel di atas diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Pencapaian 1} &= \frac{\text{Total Skor Aktual 1}}{\text{Total Keseluruhan Skor Penilaian}} \times 100\% \\
 &= \frac{390}{13.175} \times 100\% \\
 &= 2,96
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indikator tanggapan responden pada tabel 4.17, maka didapat persentase hasil analisis persepsi atau penilaian responden pada tingkat kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Penting (SP) = $\frac{1202}{3200} \times 100\% = 37,56 \%$
- b. Penting (P) = $\frac{1192}{3200} \times 100\% = 37,25 \%$
- c. Cukup Penting (CP) = $\frac{785}{3200} \times 100\% = 24,53 \%$

$$d. \text{ Kurang Penting (KP)} = \frac{21}{3200} \times 100\% = 0,66 \%$$

$$e. \text{ Tidak Penting (TP)} = \frac{0}{3200} \times 100\% = 0 \%$$

Berdasarkan hasil analisis data kepentingan pelayanan menurut persepsi atau penilaian responden, didapatkan hasil secara keseluruhan responden terhadap kinerja pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam perjalanan yaitu Sangat Penting (SP) sebesar 37,56%; Penting (P) sebesar 37,25%; Cukup Penting (CP) sebesar 24,53%; Kurang Penting (KP) sebesar 0,66% dan Tidak Penting (TP) sebesar 0 %.

3. Tingkat Kesesuaian

Berikut ini merupakan tingkat kesesuaian responden yang diperoleh dari hasil perbandingan antara skor kinerja pelayanan dengan skor kepentingan yang sudah didapatkan pada analisis data sebelumnya.

Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam Perjalanan

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
Keselamatan (X1)				
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	406	390	104,10
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	422	399	105,76
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	407	417	97,60
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	402	402	100,00
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	434	421	103,09
Keamanan (X2)				

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	415	436	95,18
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	419	419	100,00
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	426	411	103,65
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	378	407	92,87
10	Lampu penerangan yang sesuai	425	404	105,20
Kehandalan (X3)				
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	446	409	109,05
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	425	414	102,66
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	425	400	106,25
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	423	400	105,75
Kenyamanan (X4)				
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	378	406	93,10
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	429	397	108,06
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	430	418	102,87
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	411	405	101,48
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	370	411	90,02
20	Kebersihan di dalam kereta	422	425	99,29
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	428	415	103,13

No.	Indikator	Skor Aktual Kinerja (ΣX_i)	Skor Aktual Kepentingan (ΣY_i)	Nilai Kesesuaian (%)
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	428	429	99,77
Kemudahan (X5)				
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	440	414	106,28
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	400	411	97,32
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	416	419	99,28
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	416	426	97,65
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	428	412	103,88
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	432	404	106,93
Kesetaraan (X6)				
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	431	405	106,42
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	424	440	96,36
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	426	401	106,23
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	432	408	105,88
Rata-rata		419	412	102

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

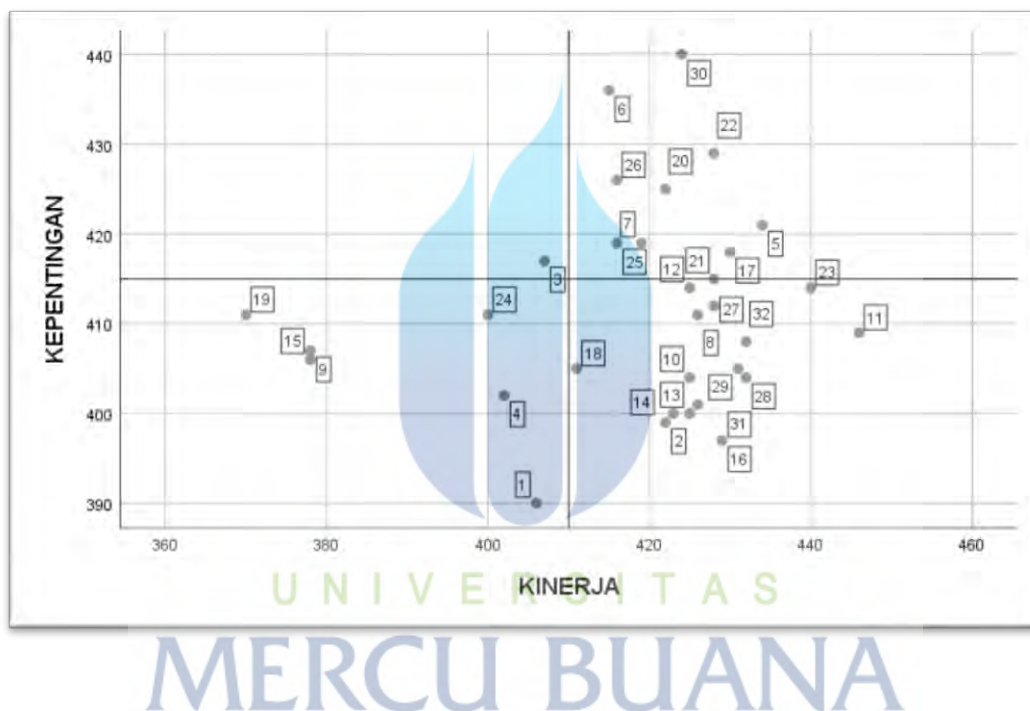
Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas maka nilai-nilai dari tabel tersebut didapat dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian atribut 1} &= \frac{\sum x_{i1}}{\sum y_{i1}} \times 100\% \\ &= \frac{419}{412} \times 100\% \end{aligned}$$

$$= 101,7\%$$

4. Tingkat Prioritas

Guna melihat posisi masing-masing atribut kualitas pelayanan digunakan diagram cartesius “*Importance Performance Analysis*”. Adapun rata-rata dari tingkat kinerja pelayanan sebesar 4,19 dan rata-rata dari tingkat kepentingan penumpang sebesar 4,12 dijadikan sebagai pembagi bidang pada diagram cartesius.



Gambar 4. 2 Diagram Cartesius *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome di dalam Perjalanan

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti)

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang digambarkan pada diagram *Cartesius “Importance Performance Analysis”* di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor pelayanan yang berada pada Kuadran I diagram *Cartesius “Importance Performance Analysis”* adalah faktor pelayanan dengan prioritas utama yang harus ditangani segera antara lain:

- a. Ketersediaan informasi dan fasilitas yang disediakan untuk evakuasi dan penanganan keadaan darurat (tombol darurat, alat pemadam kebakaran, dll)
 - b. Ketersediaan ruang laktasi (ruang ibu menyusui dan bayi)
 - c. Ketersediaan informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah terbaca (menuju transjakarta, kereta api, dll)
 - d. Ketersediaan mesin ATM ditempat yang mudah dicapai
 - e. Ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas
2. Faktor pelayanan yang berada pada Kuadran II diagram *Cartesius "Importance Performance Analysis"* adalah faktor pelayanan yang harus dipertahankan prestasi kinerjanya antara lain:
- a. Kebersihan dan kenyamanan lantai di stasiun
 - b. Kenyamanan jalur untuk lalu lintas penumpang
 - c. Ketersediaan atap stasiun yang memadai sebagai pelindung panas dan hujan
 - d. Ketersediaan kamera pengawas (CCTV) distasiun
 - e. Ketersediaan lampu penerangan yang memadai dan menyeluruh
 - f. Ketersediaan pembatas yang memisahkan antara peron dan jalur kereta
 - g. Ketersediaan layanan penjualan tiket melalui loket
 - h. Ketersediaan informasi kedatangan kereta berikutnya
 - i. Ketersediaan dan kebersihan musala di stasiun
 - j. Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
 - k. Ketersediaan tangga, eskalator dan lift yang berfungsi dengan baik
 - l. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan (petunjuk arah, layout stasiun, tarif, nama stasiun dll)
 - m. Ketersediaan lift bagi penumpang prioritas
 - n. Ketersediaan jalur bagi pengguna kursi roda

3. Faktor pelayanan yang berada pada kuadran III diagram *Cartesius* “*Importance Performance Analysis*” adalah faktor pelayanan dengan prioritas rendah dalam penanganan antara lain:
 - a. Interior yang tersedia di stasiun tidak mudah terbakar, roboh dan patah.
 - b. Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat (ruang P3K, kursi roda, tenaga medis dll).
 - c. Kenyamanan ruang tunggu kereta (peron).
 - d. Ketersediaan ruang kontrol atau ruang karyawan di stasiun.
 - e. Ketersediaan stiker atau informasi yang berisi nomer telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel ditempat strategis dan mudah terlihat.
 - f. Ketersediaan fasilitas mesin otomatis untuk penjualan dan pengisian ulang tiket.
 - g. Ketersediaan fasilitas gerbang pembayaran tiket/kartu yang berfungsi dengan baik.
 - h. Pemberian informasi yang cepat dan jelas jika terjadi gangguan perjalanan.
4. Faktor pelayanan yang berada pada kuadran IV diagram *Cartesius* “*Importance Performance Analysis*” adalah faktor pelayanan yang melebihi kepentingan penumpang sebagai berikut:
 - a. Ketersediaan petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat.
 - b. Ketersediaan informasi jadwal operasi kereta berupa peta jaringan beserta jam operasinya yang mudah terbaca.
 - c. Ketersediaan pendingin ruangan atau sistem sirkulasi udara yang baik bagi stasiun layang.
 - d. Kenyamanan dan kebersihan area stasiun sebelum naik kereta.

- e. Ketersediaan tempat duduk umum dan tempat duduk prioritas di area peron stasiun.
- f. Ketersediaan petugas kebersihan.
- g. Ketersediaan tempat pembuangan sampah.
- h. Ketersediaan karyawan untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan.

5. Hasil Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

Hasil analisis tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan ditinjau melalui tingkat kesesuaian dan tingkat kuadran yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Perjalanan

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
Keselamatan (X1)			
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	104,10	Kuadran III
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	105,76	Kuadran IV
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	97,60	Kuadran II
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	100,00	Kuadran III
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	103,09	Kuadran I
Keamanan (X2)			
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	95,18	Kuadran I
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	100,00	Kuadran I

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	103,65	Kuadran IV
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	92,87	Kuadran III
10	Lampu penerangan yang sesuai	105,20	Kuadran IV
Kehandalan (X3)			
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	109,05	Kuadran IV
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	102,66	Kuadran IV
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	106,25	Kuadran IV
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	105,75	Kuadran IV
Kenyamanan (X4)			
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	93,10	Kuadran III
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	108,06	Kuadran IV
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	102,87	Kuadran I
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	101,48	Kuadran IV
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	90,02	Kuadran III
20	Kebersihan di dalam kereta	99,29	Kuadran I
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	103,13	Kuadran IV
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	99,77	Kuadran I
Kemudahan (X5)			

No.	Indikator	Nilai Kesesuaian (%)	Tingkat Prioritas
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	106,28	Kuadran IV
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	97,32	Kuadran III
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	99,28	Kuadran I
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	97,65	Kuadran I
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	103,88	Kuadran IV
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	106,93	Kuadran IV
Kesetaraan (X6)			
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	106,42	Kuadran IV
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	96,36	Kuadran I
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	106,23	Kuadran IV
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	105,88	Kuadran IV
Rata-rata		102	

Berdasarkan analisis IPA diperoleh beberapa Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Perjalanan. Yaitu : dengan tingkat prioritas di Kuadran I ada 9 (Sembilan) atribut, tingkat prioritas di kuadran II ada 1 (satu) atribut, tingkat prioritas di kuadran III ada 6 (enam) atribut, tingkat prioritas di kuadran IV ada 16 (enam belas)

atribut. Sementara itu dengan tingkat kesesuaian tertinggi yang berada di kuadran IV dengan nilai 109,05 yaitu Waktu keberangkatan sesuai jadwal.

4.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Indeks kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan tahapan yang pertama yaitu menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) pada tiap atribut, kemudian menentukan *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WS) dan *Weight Total* (WT) dan yang terakhir menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selanjutnya untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang mengacu pada tetapan rentang nilai tingkat kepuasan sebagai berikut.

Tabel 4. 21 Hasil Tingkat Kepuasan Penumpang

No	Nilai Indeks (%)	Kriteria
1	$80\% > \textit{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$60\% > \textit{Satisfaction Index} \leq 80\%$	Puas
3	$40\% > \textit{Satisfaction Index} \leq 60\%$	Cukup Puas
4	$20\% > \textit{Satisfaction Index} \leq 40\%$	Kurang Puas
5	$0\% > \textit{Satisfaction Index} \leq 20\%$	Tidak Puas

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

4.5.1 Kualitas Pelayanan Penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun

Berikut ini merupakan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap skor rata-rata kinerja dan kepentingan pelayanan penumpang *Light Rail*

Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 22 *Customer Satisfaction Index (CSI) Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun*

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Keselamatan (X1)					
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	4,08	3,83	3,17	12,12
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	4,01	4,04	3,11	12,57
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	3,99	4,00	3,10	12,38
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	4,05	3,85	3,14	12,10
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	4,48	3,94	3,48	13,69
Keamanan (X2)					
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	4,06	4,11	3,15	12,95
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	3,98	3,89	3,09	12,01
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	3,74	3,95	2,90	11,46
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	4,14	3,98	3,21	12,78
10	Lampu penerangan yang sesuai	3,89	4,07	3,02	12,28

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Keselamatan (X1)					
Kehandalan (X3)					
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	4,42	4,05	3,43	13,89
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	4,00	3,89	3,10	12,07
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	3,88	4,09	3,01	12,31
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	3,94	3,99	3,06	12,20
Kenyamanan (X4)					
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	4,07	4,10	3,16	12,95
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	4,02	3,99	3,12	12,44
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	4,01	3,95	3,11	12,29
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	4,01	3,97	3,11	12,35
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	4,00	4,04	3,10	12,54
20	Kebersihan di dalam kereta	4,03	4,04	3,13	12,63
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	3,96	3,92	3,07	12,04
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	4,02	4,42	3,12	13,79
Kemudahan (X5)					
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	4,04	3,98	3,13	12,48

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Keselamatan (X1)					
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	4,13	3,90	3,20	12,50
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	3,89	3,99	3,02	12,04
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	3,99	4,10	3,10	12,69
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	3,98	4,10	3,09	12,66
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	3,88	4,04	3,01	12,16
Kesetaraan (X6)					
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	4,05	4,02	3,14	12,63
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	4,06	4,06	3,15	12,79
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	4,11	3,88	3,19	12,37
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	3,98	4,00	3,09	12,35
Total		128,89	128,18	WT	351,36
Customer Satisfaction Index (CSI)		70%			

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel *Customer Satisfaction Index (CSI)* di atas maka dapat diuraikan perhitungan sebagai berikut:

a. *Mean Importance Score (MIS)*

$$\text{MIS} = \bar{X}_i = \frac{\sum Xi_1}{n} = \frac{408}{100} = 4,08$$

b. *Mean Satisfaction Score (MSS)*

$$\text{MSS} = \bar{Y}_i = \frac{\sum Yi_1}{n} = \frac{383}{100} = 3,83$$

c. *Weight Factor (WF)*

$$\text{WF}_1 = \frac{\text{MIS}_1}{\text{Total MIS}} \times 100 = \frac{4,08}{128,89} = 3,17$$

d. *Weight Score (WS)*

$$\text{WS}_1 = \text{MSS}_1 \times \text{WF}_1 = 3,83 \times 3,17 = 12,12$$

e. *Weight Total (WT)*

$$\text{WT} = \text{Total WS} = 351,36$$

f. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$\text{CSI} = \frac{\text{WT}}{\text{Highest Scale}} = \frac{351,36}{5} = 70,27$$

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang *Light Rail Transit (LRT)* Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun mendapatkan nilai sebesar 70,27%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori “Puas”.

4.5.2 Kualitas Pelayanan Penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Perjalanan

Berikut ini merupakan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap skor rata-rata kinerja dan kepentingan pelayanan penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam perjalanan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 23 *Customer Satisfaction Index (CSI) Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Perjalanan*

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Keselamatan (X1)					
1	Tersedianya fasilitas keselamatan yaitu APAR yang terawat dan siap pakai	3,90	4,06	2,96	12,02
2	Tersedianya fasilitas pendukung keselamatan lainnya yaitu alat pemecah kaca	3,99	4,22	3,03	12,78
3	Petunjuk Evakuasi Darurat	4,17	4,07	3,17	12,88
4	Ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam kereta (adanya P3K)	4,02	4,02	3,05	12,27
5	Pintu kereta berfungsi dengan baik	4,21	4,34	3,20	13,87
Keamanan (X2)					
6	Terpasang CCTV di dalam kereta	4,36	4,15	3,31	13,73
7	Ketanggapan petugas keamanan di dalam kereta	4,19	4,19	3,18	13,33
8	Petugas keamanan yang berseragam lengkap dengan atribut dan alat bantu keamanan	4,11	4,26	3,12	13,29

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
9	Informasi pengaduan gangguan keamanan di dalam kereta	4,07	3,78	3,09	11,68
10	Lampu penerangan yang sesuai	4,04	4,25	3,07	13,03
Kehandalan (X3)					
11	Waktu keberangkatan sesuai jadwal	4,09	4,46	3,10	13,85
12	Waktu kedatangan yang sesuai jadwal	4,14	4,25	3,14	13,35
13	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api	4,00	4,25	3,04	12,90
14	Jumlah perjalanan yang mencukupi	4,00	4,23	3,04	12,84
Kenyamanan (X4)					
15	Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta api	4,06	3,78	3,08	11,65
16	Kenyamanan penumpang yang berdiri	3,97	4,29	3,01	12,93
17	Toilet dengan ketersediaan air yang mencukupi	4,18	4,30	3,17	13,64
18	Kondisi suhu dan sirkulasi udara di dalam kereta	4,05	4,11	3,07	12,63
19	Kecukupan rak bagasi di atas tempat duduk	4,11	3,70	3,12	11,54
20	Kebersihan di dalam kereta	4,25	4,22	3,23	13,61
21	Ketanggapan petugas kebersihan di dalam kereta	4,15	4,28	3,15	13,48
22	Nomor tempat duduk yang telah sesuai dengan tiket	4,29	4,28	3,26	13,94

No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Kemudahan (X5)					
23	Kemudahan informasi untuk stasiun pemberhentian	4,14	4,40	3,14	13,83
24	Tersedianya informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api	4,11	4,00	3,12	12,48
25	Papan nama kereta yang terpasang di luar rangkaian	4,19	4,16	3,18	13,23
26	Kelengkapan informasi mengenai pelayanan kereta api	4,26	4,16	3,23	13,45
27	Kemudahan dalam mendapatkan tiket kereta api	4,12	4,28	3,13	13,38
28	Adanya lapisan peredam di kaca jendela	4,04	4,32	3,07	13,25
Kesetaraan (X6)					
29	Terdapat petunjuk dan informasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	4,05	4,31	3,07	13,25
30	Tersedianya kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	4,40	4,24	3,34	14,16
31	Tempat penyimpanan kursi roda di dalam kereta api	4,01	4,26	3,04	12,97
32	Penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak dan prioritas sebagai penumpang	4,08	4,32	3,10	13,38
Total		131,75	133,94	WT	368,67
Customer Satisfaction Index (CSI)		74%			

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI) di atas maka dapat diuraikan perhitungan sebagai berikut:

- a. *Mean Importance Score* (MIS)

$$\text{MIS} = \bar{X}_i = \frac{\sum X_{i1}}{n} = \frac{390}{100} = 3,90$$

- b. *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\text{MSS} = \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_{i1}}{n} = \frac{406}{100} = 4,06$$

- c. *Weight Factor* (WF)

$$\text{WF}_1 = \frac{\text{MIS}_1}{\text{Total MIS}} \times 100 = \frac{3,90}{131,75} = 2,96$$

- d. *Weight Score* (WS)

$$\text{WS}_1 = \text{MSS}_1 \times \text{WF}_1 = 4,06 \times 2,96 = 12,02$$

- e. *Weight Total* (WT)

$$\text{WT} = \text{Total WS} = 368,67$$

- f. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$\text{CSI} = \frac{\text{WT}}{\text{Higest Scale}} = \frac{368,67}{5} = 73,73$$

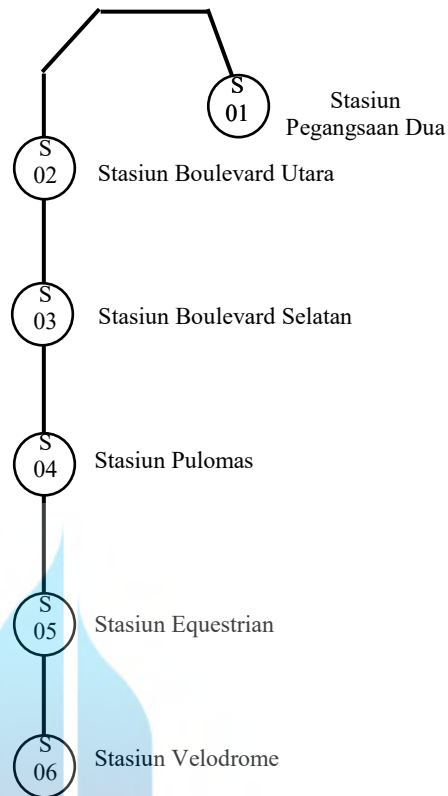
Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam perjalanan

mendapatkan nilai sebesar 73,73%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori “Puas”.

4.6 Rute Integrasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

Integrasi pada moda transportasi diperuntukan untuk pelayanan guna memudahkan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum, sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi publik masal yang tersedia. Seperti halnya dalam moda transportasi LRT, penumpang pada moda ini disediakan jalur integrasi yang menyediakan layanan integrasi angkutan umum dalam berbagai tujuan. Berikut rute integrasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome berdasarkan rute stasiun LRT Jakarta dan Transjakarta:





Gambar 4. 3 Peta Jalur Integrasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome

Rute yang sudah siap beroperasi per 27 September 2019 adalah koridor Kelapa Gading-Velodrome Rawamangun yang bisa digunakan mulai 05.30 WIB hingga 23.00 WIB. Total waktu tempuh adalah 13 menit yang terdiri dari trayek Stasiun Pegangsaan Dua-Velodrome. Berikut tabel moda lanjutan angkutan umum rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome:

Tabel 4. 24 Rute Integrasi LRTJ dan TJ Stasiun Velodrome

No.	Rute Transjakarta Terintegrasi		Lokasi Integrasi
	No	Relasi	
1	4	Pulogadung 2 – Dukuh Atas 2	Halte TJ Pemuda
2	4A	TUGas – Jelambar	Halte TJ Pemuda
3	4C	TUGas – Bundaran Senayan	Halte TJ Pemuda
4	4D	TUGas – Patra Kuningan	Halte TJ Pemuda

5	4H	Pulogasung 2 – Ragunan	Halte TJ Pemuda
6	4K	Pulogasung 2 – Blok M	Halte TJ Pemuda
7	4M	Pulogasung 2 – Kota	Halte TJ Pemuda
8	7M	K. Rambutan – Pulogadung 2	Halte TJ Pemuda
9	11M	Rawamangun – Pulogebang	Halte TJ Pemuda
10	M4	Pulogadung 2 – Dukuh Atas 2	Halte TJ Pemuda
11	M11	Pulogebang – Pulogadung	Bus Stop TJ Simpang Arion
12	JAK17	Pulogadung – Senen	Bus Stop TJ Arion Mall/ Velodrome
13	JAK26	Duren Sawit – Rawamangun	Bus Stop TJ Simpang Arion /Bus Stop TJ Arion Mall/ Velodrome
14	JAK34	Klender – Rawamangun	Bus Stop TJ Stasiun LRT Velodrome ½
15	JAK59	Rawamangun – Rawasengon	Bus Stop TJ Stasiun LRT Velodrome ½

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)



Berdasarkan tabel di atas sesuai dengan pengamatan peneliti didapat informasi *load factor* serta *headway* atau waktu tunggu yang dapat dilihat pada waktu pagi hari yang merupakan kondisi dinamis pada transportasi umum yakni pada hari senin pukul 07.15 WIB:

Tabel 4. 25 Headway Rute Integrasi LRTJ dan TJ Stasiun Velodrome

No.	Transjakarta Terintegrasi		Load Factor	Headway (Menit)
	No	Relasi		
1	4	Pulogadung 2 – Dukuh Atas 2	71%	6,1
2	4A	TUGas – Jelambar	57%	3,9
3	4C	TUGas – Bundaran Senayan	86%	5,9
4	4D	TUGas – Patra Kuningan	78%	3,1
5	4H	Pulogasung 2 – Ragunan	58%	3,1
6	4K	Pulogasung 2 – Blok M	82%	4,4
7	4M	Pulogasung 2 – Kota	62%	2,5
8	7M	K. Rambutan – Pulogadung 2	42%	2,3
9	11M	Rawamangun – Pulogebang	77%	5,3
10	M4	Pulogadung 2 – Dukuh Atas 2	87%	4,6
11	M11	Pulogebang – Pulogadung	80%	5,5
12	JAK17	Pulogadung – Senen	90%	16,2
13	JAK26	Duren Sawit – Rawamangun	80%	9,6
14	JAK34	Klender – Rawamangun	60%	7,2
15	JAK59	Rawamangun – Rawasengon	90%	10,8

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Selaras dengan pengamatan peneliti tabel di atas menggambarkan load factor dan headway transportasi umum yang terintegrasi dengan stasiun LRT Stasiun Velodrome. Tabel tersebut menggambarkan bahwa penumpang yang melakukan perjalanan dari Stasiun Pengangsaan Dua hingga Velodrome dapat menggunakan transportasi yang terelasi dengan LRT dalam jarak waktu rata-rata pada busway 4,2 menit sementara untuk angkutan umum jaklingko angkot dalam jangka waktu rata-rata 11 menit.

4.6 Resume Hasil Analisis

Resume hasil analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta berdasarkan pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.25 di bawah ini.

Tabel 4. 26 Resume Penelitian

No	Analisis		Metode Analisis			
			Importance Performance Analysis (IPA)		Customer Satisfaction Index (CSI)	
			Tingkat Kesesuaian (%)	Indikator yang harus di tangani	Presentase	Tingkat Kepuasan
1	Pelayan di stasiun LRT	Pegangsaan Dua – Velodrome	100%	Ketersediaan informasi dan fasilitas yang disediakan untuk evakuasi dan penanganan keadaan darurat (tombol darurat, alat pemadam kebakaran, dll) Ketersediaan ruang laktasi (ruang ibu menyusui dan bayi) Ketersediaan informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah terbaca (menuju transjakarta, kereta api, dll) Ketersediaan mesin ATM ditempat yang mudah dicapai Ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas	70%	Puas

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022)