

EVALUASI KUALITAS LAYANAN KRL YOGYAKARTA-SOLO

Rafif Zuhair Muafa

Universitas Islam Indonesia

Email: rafif.zuhairmuafa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh KRL Yogyakarta-Solo terhadap penumpang KRL Yogyakarta-Solo. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual*, di mana metode ini menggunakan lima indikator yaitu Keandalan, Kenyamanan, Tingkat Pelayanan, Keselamatan, dan Keterjangkauan. Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat adanya *gaps* atau kesenjangan antara harapan dan persepsi. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 21 item pertanyaan yang menunjukkan sebuah kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya selisih antara harapan dan persepsi yang ditunjukkan oleh nilai *gaps* yang berkisar antara 0,13 pada nilai positif dan -0,24 pada nilai negatif. Seluruh indikator dan nilai *gaps* yang dihasilkan bernilai negatif, oleh sebab itu kualitas layanan yang diberikan belum berkualitas dikarenakan harapan lebih besar dari persepsi yang ada. Berdasarkan hasil yang dihasilkan oleh uji beda menunjukkan, adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan KRL Yogyakarta-Solo.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; *Servqual*; KRL.

Abstract

This study was conducted to determine the quality of services provided by the Yogyakarta-Solo KRL to Yogyakarta-Solo KRL passengers. This study uses the Servqual method, where this method uses five indicators, namely Reliability, Comfort, Service Level, Safety, and Affordability. Service quality can be measured by looking at the gaps or gaps between expectations and perceptions. In this research questionnaire there are 21 question items that indicate a service quality. The results showed that there was a difference between expectations and perceptions as indicated by the gaps ranging from 0.13 to a positive value and -0.24 to a negative value. All indicators and the gap are negative, therefore the quality of the services provided is not of high quality because expectations are greater than existing perceptions. Based on the results produced by the different test, it shows that there is a significant difference between expectations and perceptions of the service quality of the Yogyakarta-Solo KRL.

Keywords: Service Quality; *Servqual*; KRL.

Diserahkan: 22-02-2022

Diterima: 25-02-2022

Diterbitkan: 20-03-2022

PENDAHULUAN

Pada tiap-tiap kota mempunyai tingkat mobilitas dan perkembangan yang beragam dengan kota lainnya. Dengan adanya mobilitas dan perkembangan tersebut tentu setiap kota mempunyai keterkaitan antara kota satu dan yang lain. Semakin majunya mobilitas serta perkembangan pada setiap kota, transportasi menjadi sangat penting dan dibutuhkan dalam menunjang aktivitas kehidupan. Dengan adanya transportasi manusia akan lebih mudah melakukan aktivitas dan urusan mereka. Transportasi pribadi seperti mobil dan motor saat ini menjadi pilihan mayoritas masyarakat karena cenderung lebih nyaman dan fleksibel, ketika transportasi umum lebih banyak memiliki kekurangan dalam melayani penumpang. Namun, hal ini akan berdampak buruk terhadap peningkatan polusi udara dan memperparah kemacetan, karena semakin bertambahnya kepemilikan kendaraan pribadi untuk menunjang aktivitas mereka.

Transportasi memiliki keterkaitan sebagai penunjang dan penggerak bagi pertumbuhan daerah. Seperti halnya kota Yogyakarta dan kota Solo, keduanya saling memiliki keterkaitan aktivitas sosial, pekerjaan, pendidikan, wisata, dan bisnis. Oleh karena itu memiliki jasa layanan transportasi yang berkualitas sangat diperlukan untuk menunjang pertumbuhan daerah dengan memberikan masyarakat rasa aman, nyaman dalam menggunakan transportasi umum serta dapat meminimalisir kemacetan dan polusi udara. Di antara banyaknya transportasi umum, kereta merupakan transportasi yang sering digunakan oleh mayoritas masyarakat pulau Jawa.

Di era saat ini perkembangan moda transportasi darat semakin canggih seperti hadirnya KRL atau Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*), ditambah mobilitas penduduk yang semakin meningkat menjadikan transportasi itu sebagai pilihan utama masyarakat Yogyakarta dan Solo dalam memenuhi mobilitas mereka dengan waktu tempuh yang singkat. Kehadiran Kereta Rel Listrik atau *Commuter Line* rute Yogyakarta-Solo merupakan moda transportasi baru yang sebelumnya menggantikan Kereta Api Prambanan Ekspres, yang mulai beroperasi penuh secara resmi pada 10 Februari 2021. Dikutip dari ekonomi.bisnis.com kawasan Yogyakarta serta Solo merupakan kawasan aglomerasi dengan sebanyak hampir 10 juta populasi penduduk. Potensi ini salah satunya berasal dari mahasiswa hingga wisata. Melalui hal itu KRL atau Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo cukup memiliki tingkat permintaan yang besar bagi penduduknya.

KRL Yogyakarta-Solo menunjukkan tingkat peminat yang cukup besar bagi penduduknya. Tentu hal ini harus dapat diimbangi dengan kualitas jasa layanan yang diberikan oleh moda transportasi KRL Yogyakarta-Solo. Dilansir dari laman republika.co.id Anne Purba sebagai VP Corporate Secretary KAI Commuter, mengatakan berdasarkan data dari KAI Commuter, sepanjang tahun 2021 volume penumpang KRL Yogyakarta-Solo tercatat sebanyak 1.739.454, dan rata-rata penumpang tiap hari sebesar 5.325 dan total penumpang paling banyak bulan Desember sebanyak 290.618 serta dengan rata-rata harian sebanyak 9.375, kemudian adanya penurunan disebabkan akibat PPKM level IV kala itu sehingga KRL Yogyakarta-Solo hanya dapat menerima 45.697 penumpang, dengan penumpang harian sebesar 1.474.

KRL memberikan manfaat bagi para penumpangnya sebagai pendukung mobilitas, termasuk terbebas dari kemacetan. Melalui hal ini, banyak fasilitas yang meliputi moda transportasi ini seperti tempat tunggu, keadaan di dalam kereta, dan lain-lain. Fasilitas tersebut tentu memiliki dampak yang besar bagi kepuasan para penumpang. Selain itu, banyak aspek yang dapat dinilai dalam menggunakan moda transportasi ini, mulai dari kenyamanan, pelayanan, kebersihan, fasilitas penunjang, serta aspek-aspek penting yang berdampak langsung terhadap pengguna jasa KRL. Sehingga, penumpang dapat puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

KRL Yogyakarta-Solo termasuk memiliki jumlah penumpang yang mengalami kenaikan cukup signifikan tiap tahunnya. Hal ini sangat kontras dengan aktivitas yang cukup padat antara kedua kota tersebut baik wisatawan, pekerja, pelajar, mahasiswa, dan aktivitas bisnis. Tetapi, faktanya melalui observasi lapangan melalui orang yang menggunakan jasa KRL Yogyakarta-solo masih ada hal yang perlu diperbaiki. Melalui peningkatan kualitas jasa layanan yang baik dan tepat, akan menumbuhkan hubungan yang baik dan kepuasan bagi pengguna jasa layanan serta citra baik bagi KRL Yogyakarta-Solo.

Kualitas pelayanan merupakan wujud evaluasi konsumen pada tingkat pelayanan yang didapat dengan yang diharapkan. Jika yang didapatkan atau dilakukan sesuai, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan (Kotler, 2019). Rose Luke dan Gert Heyns (2019) pada penelitiannya yang berjudul “*An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model*” menyatakan, ada sekitar 5 kualitas dimensi yang perlu diperhatikan sehingga dapat mendukung layanan kualitas transportasi publik semakin meningkat, di antaranya yaitu, Keandalan (*Reliability*), Kenyamanan (*Comfort*), Tingkat Pelayanan (*Extent of service*), Keselamatan (*Safety*), Keterjangkauan (*Affordability*). Dalam hal ini, 5 dimensi tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh KRL untuk membantu peningkatan kualitas agar penumpang KRL dapat menerima kualitas layanan yang memuaskan. Melalui hal tersebut, sehingga perlu ada analisis sehingga bisa diketahui persepsi serta harapan pengguna KRL Yogyakarta-Solo pada layanan jasa yang diberikan KRL tersebut melalui dimensi-dimensi tersebut. Melalui hal itu pihak KRL Yogyakarta-Solo bisa tahu dimensi mana yang perlu dan dapat memperoleh perbaikan kualitas yang sesuai.

LITERATURE REVIEW

A. Pengertian

Menurut Gronroos dalam Fandy Tjiptono bahwa terdapat dua dimensi untuk mempersepsikan kualitas suatu jasa yang diterima oleh pelanggan. *Technical Quality (outcome dimension)* merupakan indikator pertama mengenai kualitas output jasa yang dipersepsikan oleh pengguna (Fandy Tjiptono, 2014). Dalam kualitas jasa, dalam menghadirkan kualitas jasa terbaik tentu sangat penting untuk membangun kepuasan pelanggan. Untuk menghadirkannya, Philip B. Crosby dalam Yamit menjelaskan bahwa kualitas sebagai kesesuaian, kesempurnaan, serta nilai dari cacat terhadap persyaratan (Yamit, 2001). Adapun Evans dan Dean dalam Purnama pada buku yang berjudul

Manajemen Kualitas dalam Perspektif Global mengartikan bahwa karakteristik dari keseluruhan serta ciri-ciri suatu barang dan layanan jasa berkaitan dengan kemampuan dalam pemenuhan kebutuhan yang telah ditetapkan atau bersifat laten (Purnama, 2006). Hal ini kontras dalam menciptakan kepuasan pelanggan bahwa kualitas jasa harus dapat sesuai, sempurna, serta mampu untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Para pelanggan tentu memiliki harapan-harapan tertentu terhadap suatu jasa layanan atau produk yang mereka gunakan dan perusahaan serta organisasi penyedia. Pada umumnya, harapan pelanggan dapat berupa suatu bentuk pelayanan yang optimal atau prima yang diharapkan dapat diberikan oleh penyedia jasa atau perusahaan maupun organisasi serta pihak yang memiliki tugas dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Semakin mudah, semakin murah, sekain baik, dan semakin cepat akses layanan yang diberikan menjadi salah satu inti dari harapan pelanggan. Nursya'bani Purnama mengatakan bahwa apa yang diinginkan pelanggan pada layanan kualitas begitu terpengaruh dengan informasi yang mereka dapatkan. Hal ini kontras dengan semakin mudahnya akses layanan yang diberikan termasuk informasi yang didapatkan akan memengaruhi kualitas layanan, Sehingga harapan pelanggan yang sesuai dapat tercipta (Nursya'bani Purnama, 2006).

B. Pengembangan Hipotesis

Kualitas layanan telah menjadi tolok ukur suatu perusahaan khususnya penyedia jasa. Kualitas layanan yang baik akan membuat produk jasa yang diberikan menjadi prioritas dan kompetitif. Ketika perbedaan harapan pelanggan dan persepsi bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa sudah melebihi harapan pelanggan atau berkualitas, sebaliknya ketika perbedaan atau selisih yang ditunjukkan bernilai negatif berarti menunjukkan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa belum memenuhi harapan pelanggan, dan ketika nilai harapan dan persepsi tidak ada perbedaan menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.

Rust dan Oliver menegaskan bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas layanan ditetapkan dengan perbandingan dengan pengalaman mereka sebelumnya tentang kualitas yang baik dalam pertemuan layanan (Rust dan Oliver, 1994). Bitner dan Hubert menganggap persepsi kualitas layanan sebagai kesan pelanggan atas keunggulan keseluruhan entitas. Pertimbangan ini pada dasarnya menyiratkan bahwa mengukur kualitas layanan memerlukan tingkat relativitas di mana pelanggan membandingkan pengalaman layanan saat ini dengan pengalaman sebelumnya dari jenis layanan serupa (Bitner dan Hubert, 1994). Harapan tidak hanya perlu dibentuk dari pengalaman sebelumnya, tetapi juga dari pengalaman pelanggan lain, misalnya dari mulut ke mulut atau penjualan pribadi, harga atau kampanye iklan di mana harapan akan layanan yang baik dapat diciptakan (Cravens dan Piercy, 2006). Berdasarkan teori diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah “Adanya Perbedaan yang Signifikan Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan”

Melihat sangat bermanfaatnya moda transportasi KRL Yogyakarta-Solo ini bagi banyak orang di sekitarnya serta menjadi moda transportasi yang cukup sibuk untuk

melayani mobilitas penduduknya, tentu kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang perlu dimaksimalkan agar penumpang puas dan terus menggunakan jasa layanan KRL Yogyakarta-Solo. Berikut pada tabel 1, diberikan perbandingan antara penelitian yang dilakukan penulis, dengan beberapa penelitian sebelumnya. Sehingga akan tampak posisi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Dengan Posisi Penelitian Saat Ini

No	Keterangan	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1	Penelitian Terdahulu (1)	<i>Structural Equation Modelling for Analysing Passengers Perceptions about Railway Services</i> (Laura Eboli & Gabriella Mazzulla)	2012	SEM (<i>Structural Equation Modelling methodology</i>).	Dalam penelitian ini aspek pelayanan, kebersihan, kenyamanan, informasi, personel berpengaruh positif, dan dimensi keselamatan berpengaruh negatif. Sedangkan, dimensi layanan tambahan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.
2	Penelitian Terdahulu (2)	<i>An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model</i> (Rose Luke dan Gert Heyns)	2019	<i>Servqual Analysis</i>	Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keselamatan atau <i>safety</i> khususnya kejahatan serta pemeliharaan memengaruhi keandalan layanan.
3	Penelitian Terdahulu (3)	<i>Methodics of identification level of service quality in railway transport</i> (Eva Nedeliaková et. Al)	2013	<i>Methodology for identifying levels of quality of service</i>	Dalam penelitian ini bahwa dari 5 stasiun yang diteliti 4 stasiun di antaranya memiliki kualitas standar, sedangkan 1 stasiun memiliki sebagian kualitas yang memuaskan, hasil dari <i>servqual</i> tersebut menunjang

					berjalannya bisnis proses dari semua stasiun.
4	Penelitian Terdahulu (4)	Metode Servqual dan <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Jasa Transportasi <i>Commuter Line</i> (Solehatin Ika Putri & Arum Wahyuni Purbohastuti)	2019	(IPA) <i>Importance Performance Analysis, and SERVQUAL</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan Rangkasbitung <i>Commuter Line</i> kualitas jasa layanan yang diterima berdasar persepsi pengguna belum sesuai harapan yang diinginkan. Data yang diambil melalui kuesioner yang disebar pada 100 responden.
5	Penelitian Terdahulu (5)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api <i>Commuter Line</i> (Studi Kasus <i>Commuter Line</i> Arah Cikarang ke Jakarta Kota (Popon Rabia Adawia, dkk.)	2020	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna. Pelayanan kualitas yang baik tentu akan menciptakan kepuasan pengguna yang tinggi pada KRL Cikarang – Jakarta Kota.
6	Penelitian Sekarang	Evaluasi Kualitas Layanan KRL Yogyakarta-Solo	2022	<i>Servqual Analysis</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya selisih antara harapan dan persepsi yang ditunjukkan oleh gap skor yang antara 0,13 pada nilai positif dan -0,24 pada nilai negatif. Seluruh

indikator dan nilai kesenjangan atau gap skor yang diperoleh bernilai negatif, oleh sebab itu kualitas layanan yang diberikan tidak berkualitas karena harapan jauh lebih tinggi dengan persepsi yang ada terhadap kualitas layanan yang diberikan KRL Yogya-Solo.

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, memakai jenis penelitian survey. Dalam hal ini pengambilan data penelitian data primer yang digunakan adalah kuesioner, melalui pengambilan sample terhadap pengguna yang kebetulan ada untuk dibuat menjadi sample dalam penelitian. Dalam hal ini penelitian memakai jenis survey agar nantinya bisa mendapatkan persepsi serta harapan dari pelanggan pengguna jasa KRL Yogyakarta-Solo sebagai area penelitian. Pada penelitian ini, pada pengukuran suatu kualitas layanan metode yang dipergunakan yaitu metode *Servqual* untuk mencari *gap* atau perbedaan antara harapan dan persepsi para pelanggan. Sehingga, melalui hal ini peneliti dapat melakukan pengukuran pelayanan kualitas yang dikasih dengan membandingkan *customer perception* dan *customer expectation* dari pelayanan yang diterima oleh para pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden ditampilkan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Usia		
≤ 20 tahun	16	16%
21-30 tahun	70	70%
31-40 tahun	11	11%
≥ 41 tahun	1	1%
≥ 50 tahun	2	2%

Pekerjaan		
PNS	1	1%
Wiraswasta	5	5%
Pelajar/mahasiswa	74	74%
Lainnya	20	20%
Tingkat Penghasilan		
0-1,5 juta	67	67%
>1,5 juta - 2,5 juta	21	21%
>2,5 juta - 3,5 juta	7	7%
>3,5 juta - 4,5 juta	5	5%
>4,5 juta	0	0%
Tingkat pendidikan		
SMP	0	0%
SMA	68	68%
Sarjana	32	32%
Pascasarjana	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data peneliti diolah

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam hal ini, uji ini bertujuan untuk menghitung item-item yang ada pada penelitian apakah item-item yang diukur dalam kuesioner valid atau tidak. Uji ini yang menunjukkan pembeda sesungguhnya mengenai hasil responden yang diteliti. Dapat dikatakan bahwa kuesioner yang dihitung dengan menggunakan rumus korelasi menggunakan SPSS dan memiliki nilai positif lebih besar dari r tabel angka r, dengan nilai signifikansi 5%, adalah valid, sehingga item-item dalam kuesioner harus valid dan dinyatakan sah (Ghozali, 2006). Dalam hal ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil dari Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keandalan	Item 1	0,894	0,361	Valid
	Item 2	0,578	0,361	Valid
	Item 3	0,656	0,361	Valid
	Item 4	0,656	0,361	Valid
	Item 5	0,841	0,361	Valid
Kenyamanan	Item 1	0,885	0,361	Valid
	Item 2	0,885	0,361	Valid
	Item 3	0,652	0,361	Valid
	Item 4	0,632	0,361	Valid
Tingkat Pelayanan	Item 1	0,897	0,361	Valid
	Item 2	0,814	0,361	Valid
	Item 3	0,579	0,361	Valid

Keselamatan	Item 4	0,897	0,361	Valid
	Item 1	0,897	0,361	Valid
	Item 2	0,918	0,361	Valid
	Item 3	0,700	0,361	Valid
	Item 4	0,770	0,361	Valid
Keterjangkauan	Item 1	0,834	0,361	Valid
	Item 2	0,899	0,361	Valid
	Item 3	0,675	0,361	Valid
	Item 4	0,841	0,361	Valid

Melalui hasil uji validitas pada tabel di atas, salah satu cara untuk mengetahui hasil kuesioner tersebut valid atau tidak valid, Kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil perhitungan uji validitas pada tabel di atas, menunjukkan besar r hitung seluruh butir pernyataan nilainya lebih besar dari r tabel yaitu 0,361, sehingga seluruh item pada kuesioner dinyatakan valid karena r hitung $>$ dari r tabel.

B. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji ini adalah bertujuan menentukan tingkat konsistensi kuesioner dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya variabel dan beberapa itemnya. Uji ini konsepnya dirancang untuk menentukan tingkat urutan alat ukur. Dalam uji ini juga menjadi syarat untuk mencapai keandalan permintaan untuk tujuan tertentu.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur uji reliabilitas yaitu Teknik *Alpha Cronbach's*. Menurut Ghazali (2006) dalam uji ini terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu nilai *alpha* sebesar 0,60. Sehingga, variabel yang dianggap reliabel adalah variabel yang lebih besar dari $> 0,60$ jika lebih kecil dari 0,60 maka dianggap tidak reliabel.

Tabel 4. Hasil dari Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Keandalan	0,780	0,6	Reliabel
Kenyamanan	0,749	0,6	Reliabel
Tingkat Pelayanan	0,810	0,6	Reliabel
Keselamatan	0,833	0,6	Reliabel
Keterjangkauan	0,822	0,6	Reliabel

Berdasarkan pada tabel di atas, hasil dari uji reliabilitas pada tiap variabelnya nilai *Alpha Cronbach* yang dihasilkan lebih $> 0,6$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Dalam uji perbedaan ini menggunakan uji paired sample t test untuk mengetahui apakah signifikan atau tidak variabel dalam penelitian ini. Menurut Ghazali (2006) jika nilai lebih dari $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak signifikan, sedangkan jika nilai signifikan kurang dari $< 0,05$ maka dapat dikatakan signifikan.

Tabel 5. Hasil Uji Beda (*Paired Sample T-Test*)

Indikator	Mean		Nilai Signifikan	Nilai Kritis	Keterangan
	Harapan	Persepsi			
Keandalan	4,8480	4,7540	0,026	0,05	Signifikan
Kenyamanan	4,7925	4,7200	0,124	0,05	Signifikan
Tingkat Pelayanan	4,8125	4,7200	0,038	0,05	Signifikan
Keselamatan	4,8525	4,7700	0,075	0,05	Signifikan
Keterjangkauan	4,8675	4,8075	0,145	0,05	Signifikan

Menurut pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar indikator mempunyai nilai signifikan di atas 0,05 yang berarti bahwa tidak signifikan atau lebih > 0,05 yang menjadi dasar nilai kritis. Pada indikator Keandalan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,026 dan pada indikator Tingkat pelayanan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,038 yang berarti bahwa nilai tersebut < 0,05 sehingga kedua indikator tersebut dikatakan signifikan.

Tabel 6. Hasil uji perbedaan signifikan tiap item pertanyaan

Item Pertanyaan	Mean		Nilai Signifikan	Nilai Kritis	Keterangan
	Harapan	Persepsi			
KEANDALAN					
Kendaraan tiba ditujuan dengan tepat waktu	4,79	4,6	0,005	0,05	Signifikan
Kendaraan tidak pernah mogok selama perjalanan	4,91	4,86	0,299	0,05	Tidak Signifikan
Tersedianya jadwal layanan serta informasi	4,91	4,91	1,00	0,05	Tidak Signifikan
Informasi ketersediaan tiket	4,9	4,91	0,810	0,05	Tidak Signifikan
Kesiapan staf dalam membantu penumpang	4,73	4,49	0,001	0,05	Signifikan
KENYAMANAN					
KRL bersih dan terawat	4,72	4,65	0,288	0,05	Tidak Signifikan
KRL memiliki ruang yang cukup luas	4,8	4,65	0,013	0,05	Signifikan
Perjalanan bebas hambatan	4,82	4,95	0,006	0,05	Signifikan
Area tunggu aman, bersih, dan terawat	4,83	4,63	0,003	0,05	Signifikan
TINGKAT PELAYANAN					

Evaluasi Kualitas Layanan Krl Yogyakarta-Solo

Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada hari biasa	4,8	4,61	0,001	0,05	Signifikan
Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada akhir pekan atau hari libur	4,86	4,85	0,829	0,05	Tidak Signifikan
Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada malam hari	4,79	4,81	0,741	0,05	Tidak Signifikan
Area tunggu keberangkatan dan area turun pemberhentian strategis	4,8	4,61	0,001	0,05	Signifikan
KESELAMATAN					
Minim resiko kecelakaan	4,97	4,74	0	0,05	Signifikan
Petugas profesional dan menerapkan langkah-langkah keselamatan	4,84	4,73	0,078	0,05	Tidak Signifikan
Perlindungan yang memadai terhadap kejahatan selama berada di dalam KRL	4,81	4,93	0,018	0,05	Signifikan
Perlindungan yang memadai selama berada di area tunggu	4,79	4,66	0,042	0,05	Signifikan
KETERJANGKAUAN					
Tarif KRL terjangkau	4,89	4,89	1,00	0,05	Tidak Signifikan
Kemudahan membeli/mendapatkan tiket	4,84	4,77	0,225	0,05	Tidak Signifikan
Tarif lebih terjangkau daripada moda transportasi lain	4,98	4,95	0,368	0,05	Tidak Signifikan
Akses stasiun mudah dijangkau	4,76	4,62	0,03	0,05	Signifikan

Pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar item pertanyaan memiliki nilai signifikan dibawah 0,05 yang berarti signifikan atau kurang $<0,05$ yang menjadi dasar nilai kritis. Pada indikator Keandalan, terdapat lima item pertanyaan, di mana dua item pertanyaan menunjukkan hasil nilai signifikan pada item pertanyaan Kendaraan tiba ditujuan dengan tepat waktu sebesar 0,005 dan pada item pertanyaan Kesiapan staf dalam membantu penumpang sebesar 0,001 yang berarti bahwa nilai tersebut $< 0,05$ sehingga kedua item pertanyaan tersebut dikatakan signifikan, serta pada tiga item pertanyaan lainnya memiliki nilai signifikan lebih $>0,05$ sehingga dikatakan tidak signifikan. Kemudian pada indikator Kenyamanan dari empat item pertanyaan, tiga item pertanyaan memiliki nilai dibawah 0,05 sehingga dikatakan signifikan, sedangkan

satu lainnya memiliki nilai di atas 0,05 yang berarti tidak signifikan. Selanjutnya pada indikator Tingkat Pelayanan dari empat item pertanyaan, dua item pertanyaan memiliki nilai dibawah 0,05 sehingga dikatakan signifikan, sedangkan dua lainnya memiliki nilai di atas 0,05 yang berarti tidak signifikan.

Dalam indikator keselamatan, terdapat tiga item pertanyaan untuk yang mempunyai hasil dibawah 0,05 berarti signifikan dari total empat item pertanyaan. Kemudian pada indikator Keterjangkauan, dari empat item pertanyaan terdapat satu item pertanyaan yang signifikan sebab memiliki nilai dibawah 0,05 sedangkan tiga item pertanyaan lainnya memiliki nilai di atas 0,05 yang berarti tidak signifikan.

Tabel 7. Hasil Uji Beda Secara Keseluruhan

	Mean Harapan	Mean Persepsi	Nilai Signifikan	Nilai Kritis	Keterangan
Keseluruhan	4,8346	4,7543	0,024	0,05	Signifikan

Tabel di atas menunjukkan hasil uji beda secara keseluruhan, di mana hasil rata-rata menyeluruh antara harapan dan persepsi mengambil nilai signifikansi 0,024 yang lebih < dari 0,05, sehingga dapat dikatakan terdapat perbedaan yang signifikan.

C. Hasil Analisis

1. Pengukuran Kualitas Berdasarkan Metode *Servqual Gaps 5*

Nilai dalam gap 5 merupakan nilai rata-rata gap antara harapan dengan kinerja pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh pengguna yang menggunakannya. Perhitungan harapan dan kenyataan pelanggan tersebut didasarkan pada 5 indikator yaitu keandalan, kenyamanan, tingkat pelayanan, keselamatan, dan keterjangkauan.

a. *Item by item Analysis*

Kualitas pelayanan berdasarkan atribut atau item berdasarkan 21 indikator persepsi dan harapan yang terdiri dari 5 indikator. Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan merupakan selisih antara skor kinerja dengan skor harapan. Hasil dari *Servqual Gaps 5* adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Kualitas Layanan pada setiap atribut pertanyaan

Atribut Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	Nilai Selisih	Peringkat	Keterangan
Perjalanan bebas hambatan	4,82	4,95	0,13	1	Berkualitas
Perlindungan yang memadai terhadap kejahatan selama berada di dalam KRL	4,81	4,93	0,12	2	Berkualitas
Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada malam hari	4,79	4,81	0,02	3	Berkualitas
Informasi ketersediaan tiket	4,9	4,91	0,01	4	Berkualitas

Evaluasi Kualitas Layanan Krl Yogyakarta-Solo

Tersedianya jadwal layanan serta informasi	4,91	4,91	0	5	Berkualitas
Tarif KRL terjangkau	4,89	4,89	0	6	Berkualitas
Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada akhir pekan atau hari libur	4,86	4,85	-0,01	7	Tidak Berkualitas
Area tunggu aman, bersih, dan terawat	4,83	4,63	-0,2	8	Tidak Berkualitas
Tarif lebih terjangkau daripada moda transportasi lain	4,98	4,95	-0,03	9	Tidak Berkualitas
Kendaraan tidak pernah mogok selama perjalanan	4,91	4,86	-0,05	10	Tidak Berkualitas
Kemudahan membeli/mendapatkan tiket	4,84	4,77	-0,07	11	Tidak Berkualitas
KRL bersih dan terawat	4,72	4,65	-0,07	12	Tidak Berkualitas
Petugas profesional dan menerapkan langkah-langkah keselamatan	4,84	4,73	-0,11	13	Tidak Berkualitas
Perlindungan yang memadai selama berada di area tunggu	4,79	4,66	-0,13	14	Tidak Berkualitas
Akses stasiun mudah dijangkau	4,76	4,62	-0,14	15	Tidak Berkualitas
KRL memiliki ruang yang cukup luas	4,8	4,65	-0,15	16	Tidak Berkualitas
Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada hari biasa	4,8	4,61	-0,19	17	Tidak Berkualitas
Kendaraan tiba ditujuan dengan tepat waktu	4,79	4,6	-0,19	18	Tidak Berkualitas
Area tunggu keberangkatan dan area turun pemberhentian strategis	4,8	4,61	-0,19	19	Tidak Berkualitas
Minim resiko kecelakaan	4,97	4,74	-0,23	20	Tidak Berkualitas
Kesiapan staf dalam membantu penumpang	4,73	4,49	-0,24	21	Tidak Berkualitas

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna KRL Yogyakarta-Solo belum sesuai dengan harapan atau tidak berkualitas karena bernilai negatif. Pada item Kesiapan staf dalam membantu penumpang memiliki nilai gaps negatif yang paling besar yaitu -0.24. Kemudian, pada item Perjalanan bebas hambatan memiliki nilai gaps paling positif yaitu sebesar 0.13. Sehingga, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan KRL Yogyakarta - Solo memiliki perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan.

b. Analisa tiap indikator

Setelah mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan atribut pertanyaan, menghitung kualitas pelayanan KRL Yogyakarta - Solo berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian. Indikator tersebut terdiri dari 5 indikator yaitu keandalan, kenyamanan, tingkat pelayanan, keamanan dan keterjangkauan. Dalam hal ini kualitas yang diperoleh pelanggan KRL Yogyakarta - Solo adalah selisih antara rata-rata harapan dan rata-rata persepsi untuk masing-masing indikator tersebut.

Hasil perhitungan 5 nilai rata-rata kesenjangan berdasarkan 5 indikator yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil rata-rata dan gaps berdasarkan indikator

Indikator	Harapan	Persepsi	Gaps	Keterangan
Keandalan	4,8480	4,7540	-0,094	Tidak Berkualitas
Kenyamanan	4,7925	4,7200	-0,0725	Tidak Berkualitas
Tingkat Pelayanan	4,8125	4,7200	-0,0925	Tidak Berkualitas
Keselamatan	4,8525	4,7700	-0,0825	Tidak Berkualitas
Keterjangkauan	4,8675	4,8075	-0,06	Tidak Berkualitas

Nilai *gaps* pada tabel tersebut menunjukkan nilai selisih persepsi dan harapan dari setiap indikator. Dapat terlihat pada tabel di atas bahwa pada nilai selisih rata-rata setiap indikator memiliki minus yang berarti bahwa secara keseluruhan indikator dapat dikatakan tidak berkualitas.

c. *Servqual* secara keseluruhan

Secara keseluruhan nilai gap yang diperoleh dengan metode *servqual* adalah selisih rata-rata antara semua perangkat harapan dan persepsi.

Tabel dibawah ini hasil perhitungan rata-rata harapan dan rata-rata persepsi semua indikator.

Tabel 10. Hasil perhitungan *gaps* secara keseluruhan

Harapan	Persepsi	<i>Gaps</i>
4,8346	4,7543	-0,0803

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan perbandingan antara persepsi dengan harapan. Diketahui bahwa hasil dari selisih antara persepsi dan harapan bernilai negatif yaitu -0,0803.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan KRL Yogyakarta-Solo belum memenuhi harapan pengguna KRL Yogyakarta-Solo dan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berkualitas.

D. Pembahasan

Hasil penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mencari gap atau kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan KRL Yogyakarta - Solo. Servqual sendiri merupakan alat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kesenjangan antara harapan dan persepsi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Analisis ini adalah metode yang sering digunakan dan paling populer dan dapat diandalkan untuk mengukur kualitas layanan. Akibat kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan atau organisasi penyedia jasa baik atau buruk. Dalam penelitian ini, KRL Yogyakarta-Solo memiliki 5 indikator dan 21 item atribut pertanyaan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan pada uji validitas yang dilakukan pada kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden didapatkan hasil bahwa r hitung $>$ r tabel, sehingga semua hasil kuesioner dinyatakan valid.

Pada uji reliabilitas terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu nilai *alpha* sebesar 0,60. Sehingga, variabel yang dianggap reliabel adalah variabel yang lebih besar dari $>$ 0,60 jika lebih kecil dari 0,60 maka dianggap tidak reliabel. Dalam penelitian ini hasil dari uji reliabilitas pada tiap variabelnya didapatkan nilai *Alpha Cronbach* yang dihasilkan lebih $>$ dari 0,6. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Dimulai dari indikator pertama, berdasarkan hasil uji beda yaitu keandalan dengan nilai signifikansi 0,026 ($0,026 < 0,05$) artinya kurang dari 0,05 sebagai nilai kritis yang artinya indikator keandalan signifikan. Kedua, nilai kenyamanan lebih besar dari 0,05 mempunyai nilai signifikansi 0,124 ($0,124 > 0,05$) yang tidak signifikan. Ketiga, terdapat nilai signifikansi 0,038 ($0,038 < 0,05$) yang lebih kecil dari 0,05 untuk indikator tingkat pelayanan menjadi signifikan. Keempat indikator keamanan, indikator ini punya nilai signifikansi 0,075 ($0,075 > 0,05$) yang lebih $>$ dari 0,05 yang menjadikan indikator keamanan tidak signifikan. Kelima, indeks keterjangkauan punya nilai signifikansi 0,145 ($0,145 > 0,05$) yang lebih besar dari 0,05 yang tidak signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa indikator tidak relevan terhadap *customer perception* dan *customer expectation* terhadap kualitas pelayanan. Dari total 5 indikator terdapat 2 indikator yang menunjukkan signifikan yaitu indikator keandalan dan tingkat pelayanan.

Berdasarkan pada hasil uji perbedaan signifikan tiap item pertanyaan dimulai dari indikator pertama yaitu keandalan yang memiliki lima item pertanyaan di antaranya untuk item pertanyaan Kendaraan tiba di tujuan dengan tepat waktu memiliki nilai signifikan sebesar 0,005 ($0,005 < 0,05$) dan item pertanyaan Kesiapan staf dalam membantu penumpang memiliki nilai signifikansi 0,001 ($0,001 < 0,05$), keduanya menunjukkan kurang dari 0,05 sebagai nilai kritis butir pertanyaan menjadi signifikan. Kemudian tiga item pertanyaan lainnya, Kendaraan tidak pernah mogok selama perjalanan sebesar 0,299 ($0,299 > 0,05$), Tersedianya jadwal layanan dan informasi memiliki nilai signifikan sebesar 1,00 ($1,00 > 0,05$), dan Informasi Ketersediaan Tiket memiliki nilai signifikansi sebesar 0,810 ($0,810 > 0,05$), di mana ketiga nilai tersebut berarti lebih besar dari 0,05 sebagai nilai kritis, sehingga butir pertanyaan tidak signifikan.

Pada indikator kenyamanan memiliki empat elemen pertanyaan, antara lain nilai signifikan item pertanyaan KRL memiliki ruang yang cukup luas sebesar 0,013 ($0,013 < 0,05$), dan nilai signifikan item pertanyaan Perjalanan bebas hambatan sebesar 0,006 ($0,006 < 0,05$), dan item pertanyaan Area tunggu aman, bersih, dan terawat memiliki nilai signifikansi 0,003 ($0,003 < 0,05$), di mana nilai ketiga elemen pertanyaan tersebut berarti kurang dari 0,05 sebagai nilai kritis, sehingga item pertanyaan tersebut signifikan. Kemudian item pertanyaan lainnya, KRL bersih dan terawat nilai signifikansinya sebesar 0,288 ($0,288 > 0,05$) yang artinya nilai item pertanyaan lebih > dari 0,05 sebagai nilai kritis, maka item pertanyaan tidak signifikan.

Selanjutnya, pada indikator Tingkat Pelayanan memiliki empat item pertanyaan di antaranya untuk item pertanyaan Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada hari biasa signifikansi sebesar 0,001 ($0,001 < 0,05$), dan nilai signifikan item pertanyaan Area tunggu keberangkatan dan area turun pemberhentian strategis adalah 0,001 ($0,001 < 0,05$), di mana nilai kedua item pertanyaan kurang dari 0,05 sebagai nilai kritis, sehingga item pertanyaan tersebut signifikan. Kemudian dua item pertanyaan lainnya yaitu Ketersediaan layanan transportasi KRL pada akhir pekan atau hari libur signifikansi nilai sebesar 0,829 ($0,829 > 0,05$) dan Ketersediaan layanan KRL pada malam hari signifikansi nilai sebesar 0,741 ($0,741 > 0,05$), kedua nilai item pertanyaan $> 0,5$ dan bila lebih dari 0,5 sebagai nilai kritis sehingga item pertanyaan tersebut tidak signifikan.

Kemudian, pada indikator Keselamatan memiliki empat item pertanyaan di antaranya untuk item pertanyaan Minim resiko kecelakaan memiliki nilai signifikan sebesar 0 ($0 < 0,05$), item pertanyaan Perlindungan yang memadai terhadap kejahatan selama berada di dalam KRL memiliki nilai signifikan sebesar 0,018 ($0,018 < 0,05$), dan item pertanyaan Perlindungan yang memadai selama berada di area tunggu nilai signifikansi sebesar 0,042 ($0,042 < 0,05$) di mana ketiga skor item pertanyaan kurang dari 0,05 sebagai nilai kritis sehingga item pertanyaan tersebut signifikan. Kemudian satu item pertanyaan lainnya yaitu Petugas profesional dan menerapkan langkah-langkah keselamatan signifikansi sebesar 0,078 ($0,078 > 0,05$) di mana skor item pertanyaan itu di atas 0,05 sebagai nilai kritis sehingga item pertanyaan tersebut tidak signifikan.

Pada indikator terakhir yaitu Keterjangkauan, memiliki empat item pertanyaan di antaranya untuk item pertanyaan Akses stasiun mudah dijangkau signifikansi sebesar

0,003 ($0,003 < 0,05$) di mana ini berarti dibawah dari 0,05 sebagai nilai kritis sehingga item pertanyaan tersebut signifikan. Kemudian tiga item pertanyaan lainnya yaitu Tarif KRL terjangkau signifikansi nilainya sebesar 1,00 ($1,00 > 0,05$), Kemudahan membeli atau mendapatkan tiket adalah 0,225 ($0,225 > 0,05$), dan Tarif lebih terjangkau daripada moda transportasi lain sebesar 0,368 ($0,368 > 0,05$) di mana ketiga skor itu berarti di atas 0,05 sebagai nilai kritis sehingga item pertanyaan tersebut tak signifikan.

Keseluruhan indikator terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada kualitas pelayanan yang dinyatakan dengan nilai signifikansi sebesar 0,024 bila nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,024 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa nilai tersebut signifikan. Dengan demikian, asumsi atau hipotesis bahwa ada perubahan yang signifikan antara persepsi pelanggan dan harapan kualitas layanan, diterima.

Kesenjangan atau gaps adalah perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Jika nilai kesenjangan negatif maka dapat dikatakan kualitas pelayanan suatu barang rendah. Nilai gaps jika menunjukkan positif berarti dapat disebutkan layanan berkualitas, di mana persepsi pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Sehingga, jika nilai *gaps* negatif maka harapan lebih besar daripada persepsi, jika nilai *gaps* positif maka *service perception* lebih besar dari harapan pelanggan. Setelah diketahui hasil *gaps* negatif dan positif, suatu perusahaan atau organisasi dapat mengetahui indikator manakah yang menjadi fokus evaluasi atau perbaikan kualitas layanan bagi perusahaan mereka kedepan. Kualitas layanan KRL Yogyakarta-Solo bisa diamati melalui perhitungan *item by item*.

Dalam tabel 8. menunjukkan perhitungan dari *item by item* yang terdiri atas beberapa butir atau item yang bernilai positif serta sebagian besar lainnya bernilai negatif. Pada item yang bernilai positif ada 6 item, nilai *gaps* positif terbesar yaitu 0,13 pada item Perjalanan bebas hambatan. Kemudian, diurutkan kedua dengan nilai *gaps* positif sebesar 0,12 pada item Perlindungan yang memadai terhadap kejahatan selama berada di dalam KRL. Urutan ketiga pada item Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada malam hari dengan nilai *gaps* positif sebesar 0,02. Urutan keempat pada item Informasi ketersediaan tiket dengan nilai *gaps* positif sebesar 0,01. Kelima, memiliki nilai *gaps* sebesar 0 pada item Tersedianya jadwal layanan serta informasi. Dan pada urutan keenam untuk item Tarif KRL terjangkau dengan nilai *gaps* 0. Dari keenam item tersebut dapat dilihat bahwa KRL Yogyakarta-Solo memberikan pelayanan yang cukup dalam aspek keandalan, kenyamanan, tingkat pelayanan, keterjangkauan.

Dalam tabulasi 8, juga menunjukkan bahwa sebagian besar item bernilai negatif. Dimulai dari nilai *gaps* negatif terkecil yaitu -0,01 pada item Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada akhir pekan atau hari libur, dalam penghitungan ini item tersebut memiliki nilai *gaps* paling kecil yang berarti memiliki nilai kualitas yang tidak begitu jauh dari apa yang diharapkan oleh pelanggan atau dengan kata lain nilai tidak puasnya rendah. Sedangkan, nilai *gaps* yang paling besar adalah -0,24 yaitu pada item Kesiapan staf dalam membantu penumpang, dalam hal belum sesuainya item ini merupakan item yang amat tidak memuaskan karena memiliki nilai *gaps* negatif itu lebih besar dari item lain dan dikatakan berkualitas buruk yang paling besar sebab memiliki nilai *gaps* negatif

yang paling besar di antara item yang lainnya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas agar pelayanan para staff untuk lebih sigap dalam membantu penumpang agar lebih diperhatikan.

Dalam tabulasi 9. memperlihatkan perhitungan dari setiap indikator untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan. Adanya akumulasi gap atau selisih sesuai indikator per indikator sehingga akan diketahui indikator mana jadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya oleh pihak KRL Yogyakarta-Solo. Pada perhitungan ini nilai *gaps* yang paling besar adalah -0.094 pada indikator keandalan. Di mana indikator keandalan tersebut mempunyai *gaps* yang paling besar di antara indikator yang lainnya, sehingga indikator ini menjadi yang paling tidak berkualitas. Kemudian, pada indikator keterjangkauan memiliki nilai *gaps* yang paling rendah sebesar -0.06 di mana indikator ini mempunyai nilai yang paling kecil di antara indikator lain. Dengan hasil perhitungan nilai *gaps* urutan dari kecil hingga yang terbesar dilihat dari tingkatan tak berkualitas, pertama adalah keterjangkauan dengan gap sebesar -0.06, Kenyamanan dengan nilai *gaps* -0.0725, Keselamatan dengan nilai *gaps* -0.0825, Tingkat Pelayanan 0.0925, dan yang memiliki nilai *gaps* terbesar yaitu Keandalan sebesar -0.094. Melalui hasil tersebut indikator keandalan yang jadi prioritas utama untuk dapat ditingkatkan oleh pihak KRL Yogyakarta-Solo agar dapat memberikan kualitas yang terbaik bagi pelanggannya. Namun, dalam item yang terdapat di indikator keandalan, terdapat 2 item yang bernilai positif yaitu Informasi ketersediaan tiket dengan selisih 0,01 dan tersedianya jadwal layanan serta informasi dengan selisih 0.

Kesimpulan

Dalam penelitian yang telah dilakukan dengan *servqual* dalam analisis *score gap* terdapat hasil *gaps* positif dan juga negatif. *Gaps* positif terbesar terdapat pada item Perjalanan bebas hambatan dengan nilai *gaps* positif 0,13. Kemudian yang kedua dengan nilai *gaps* positif sebesar 0,12 yaitu pada item Perlindungan yang memadai terhadap kejahatan selama berada di dalam KRL. Dilanjutkan pada item ketiga Ketersediaan pelayanan transportasi KRL pada malam hari dengan nilai *gaps* sebesar 0,02, Hal positif lainnya didapat dari item informasi mengenai ketersediaan tiket serta ketersediaan jadwal pelayanan. Sementara nilai terendah pada item staf dalam membantu penumpang. Dengan hasil tersebut dapat menjadi indikator bahwa keberadaan KRL Yogyakarta-Solo belum memenuhi harapan para pelanggannya. Sehingga dengan data ini diharapkan pihak yang berwenang atau pihak pengelola KRL yogyakarta-Solo dapat mengevaluasi kemudian memperbaiki kualitas layanannya.

BIBLIOGRAFI

- Bitner, M.J, dan Hubbert, A.R. (1994). *Ecounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality: The Customers Voice, Service Quality: New Directions In The Theory And Practice*, Thousand Oaks, CA: Sage (In Rust, R.T.& Oliver, R.L. (EDS.), 72-94. [Google Scholar](#)
- Cravens, David & Piercy, Nigel. 2006. *Marketing Strategic. 9 Edition*, Singapore: Mc Graw-Hill companies co [Google Scholar](#)
- Eboli, Laura & Gabriella Mazzulla, 2012, *Structural Equation Modelling for Analysing Passengers' Perceptions about Railway Services*. Elsevier. [Google Scholar](#)
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi. [Google Scholar](#)
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 1. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. [Google Scholar](#)
- Luke, Rose & Heyns J. G., 2019, *An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model*. Elsevier [Google Scholar](#)
- Nedeliaková, Eva, Jana Sekulová, Ivan Nedeliak, Martin Loch, 2013, *Methodics of identification level of service quality in railway transport*. [Google Scholar](#)
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. [Google Scholar](#)
- Purnama, Nursya'bani, 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: EKONISIA. [Google Scholar](#)
- Rabia, Popon dkk., 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota)*. Ika, Solehatin, P., & Wahyuni, Arum., 2019, *Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line*. *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol. 5., No. 2. [Google Scholar](#)
- Rust, R.T. & Oliver, R.L (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, California, SAGE Publication. [Google Scholar](#)
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc. [Google Scholar](#)
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA. [Google Scholar](#)
- Zeithaml *et al.*, (1990) “*Delevering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectation*”. New York: The Free Press. [Google Scholar](#)

First publication right:

[Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia](#)

This article is licensed under:

