
Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Kota Padang

Doni Setiawan

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

e-mail : Donisetiawan158@gmail.com

ABSTRACT

The problem that often occurs in cities is structuring the city, starting with settlements, spatial planning, poor communities and transportation, as well as the city of Padang. The increasing number of people needing transportation, especially the destination of Padang-Minangkabau International Airport, is one of the reasons for the opening of the train station. Because the train has several advantages compared to other land transportation equipment, which are relatively cheap costs, can sit freely, faster, and safer.

The purpose of this study was to determine how much public interest in railroad modes of transportation by analyzing the level of satisfaction of train users in accordance with the response from the public. The Coefficient of Determination (R^2) is obtained from the Adjusted R Square number of

0.404. This shows that the contribution of variables of comfort, safety, safety, time, transportation rates, and service to the users of the Padang-Minangkabau International Airport train are 0.404 or 40.4% while the remaining 59.6% is influenced by other variables not examined in this study. From this result, get a value of 40.4% which indicates that the services provided by PT. Kereta Api Indonesia has not been good and users have not been satisfied with the performance of the Padang-Minangkabau International Airport train service

Keywords: Railroad, Satisfaction, Transportation, Moda.

1. Pendahuluan

Angkutan umum merupakan salah satu alat transportasi yang selalu digunakan oleh masyarakat, karena tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi, oleh karenanya angkutan umum memiliki peranan yang besar bagi masyarakat guna untuk melancarkan aktifitas mereka, selain itu angkutan umum juga berfungsi menopang keberlangsungan perkembangan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih angkutan yang aman, nyaman, cepat, tidak ugal-ugalan dan tarif yang terjangkau. Angkutan umum penumpang dikatakan baik apabila kinerjanya telah baik dan tujuan utama keberadaannya telah tercapai, yaitu menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Masalah yang sering terjadi diperkotaan adalah penataan kota, mulai dengan pemukiman, tata ruang, masyarakat yang miskin dan transportasi. Begitu pun dengan Kota Padang yang mempunyai berbagai masalah. Termasuk masalah transportasi mulai dari jalur yang dilewati transportasi, keugal-ugalan transportasi dan mesin yang tidak layak digunakan lagi. Suatu kota akan indah dan damai jika permasalahan tersebut bisa diatasi dengan baik. Dengan adanya ketertiban transportasi maka jalan akan indah dan kotapun terlihat rapi. Semakin banyaknya keperluan masyarakat akan transportasi khususnya tujuan Padang - Bandara Internasional Minangkabau menjadikan salah satu alasan dibukanya stasiun kereta api tujuan tersebut. Kereta api mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya, yaitu ongkos yang relatif murah, dapat duduk dengan leluasa, lebih cepat, dan lebih aman. Akan tetapi, tidak semua masyarakat tujuan Padang - Bandara Internasional Minangkabau tertarik untuk menaiki moda transportasi kereta api. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat terhadap moda angkutan kereta api dengan menganalisis tingkat kepuasan pengguna kereta api sesuai dengan respon dari masyarakat. Menurut Muchtarudin (2012),

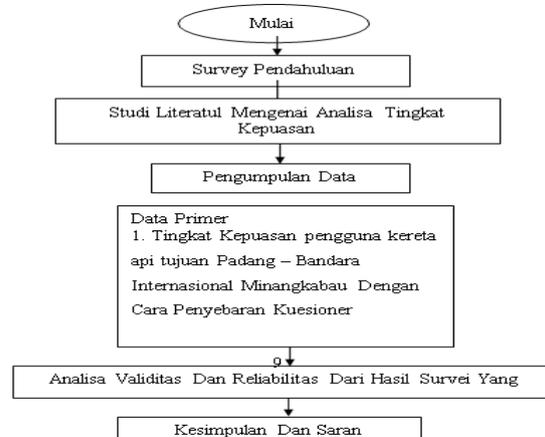
Transportasi adalah kegiatan pemindahan manusia maupun barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi membuat nilai barang lebih tinggi di tempat tujuan dari pada di tempat asal. Tambahan nilai ini lebih besar dari pada biaya yang di keluarkan untuk memindahkannya. Transportasi mencakup bidang yang luas. Hampir seluruh kehidupan manusia tidak lepas dari keperluannya akan jasa transportasi yang meningkat sejalan dengan majunya kebudayaan dan kesejahteraan hidup manusia. Peranan dan arti transportasi dalam kehidupan masyarakat dapat dilihat dari berbagai sudut kepentingan sosial politik, pertahanan, hukum, teknik dan ekonomi. Pertama, transportasi adalah salah satu sarana utama dalam mendekatkan hubungan dan ikatan antar warga guna mewujudkan dan meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa. Kedua, transportasi merupakan salah satu unsur utama mobilitas bagi pertahanan, bukan saja untuk keperluan operasi rutin, tetapi yang lebih penting memungkinkan pengerahan dalam keadaan darurat. Ketiga, transportasi memberikan dukungan mobilitas yang tinggi dari aparat hukum dan masyarakat dalam penegakan hukum. Kasus-kasus pelanggaran hukum dapat cepat diselesaikan kalau gerak dan mobilitas yang melaksanakan dan mengawasi ketentuan hukum tersebut terjamin. Keempat, transportasi juga dapat ditinjau dari aspek teknik dan konstruksi dan teknik pengoperasian fasilitasnya.

Perencanaan, persiapan desain dan pembuatan peralatan transportasi telah merupakan bidang keahlian dan hasil industri teknologi maju yang terus berkembang. Kelima, transportasi dapat pula ditinjau dari pandangan makroekonomi dan mikroekonomi. Dari makroekonomi transportasi bukan saja merupakan salah satu prasarana pembangunan yang berperan dalam menjangkau potensi sumber kekayaan alam untuk diolah, tetapi juga untuk melayani kegiatan ekonomi yang sudah berkembang. Menurut Salim (2016), sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang-barang dalam jumlah kecil serta waktu tempuh yang lama sekali. Antara tahun 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api, yang banyak digunakan dalam dunia perdagangan. Pada tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula. Dalam tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya, dengan system transportasi multi modal. Dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang sangat pesat sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir.

Tiap-tiap daerah mempunyai kekhususan dalam arti spesialisasi yang berbeda untuk masing-masing daerah dan wilayah. Hasil-hasil suatu daerah yang dikarenakan spesialisasi secara geografis tersebut, akan dapat dijual atau dipasarkan, bilamana tersedia alat pengangkutan yang cukup serta memadai. Suatu produksi bermamfaat dan ekonomis, bila ada tersedia cukup moda transportasi, ada kaitanya transportasi dengan produksi dalam arti untuk pelepasan komoditi tersebut kepasar. Selain peranan transportasi tersebut diatas, hal yang sangat penting bagi negara Indonesia ialah: Pembangunan Nasional dan pemnabanguna seluruh wilayah Indonesia serta pemerataan pembangunan.. Pertahanan dan Ketahanan Nasional bangsa Indonesia (Hamkannas)

2. Metodologi

2.1 Bagan Alir Metode Penelitian



Gambar 1. Bagan Alir Metode Penelitian

2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan pada analisa tingkat kepuasan pengguna kereta api jurusan Padang – Bandara Internasional Minangkabau. Lebih tepatnya stasiun Simpang Haru dan stasiun Bandara Internasional Minangkabau

2.3 Objek penelitian

Kegiatan penelitian tugas akhir ini dilakukan pada pengguna kereta api jurusan Padang – Bandara Internasional Minangkabau. Metode survei yang dilakukan adalah mengambil sampel dari sebuah populasi lalu menggunakan instrumen berupa kuesioner sebagai alat penyampaian data.

2.4 Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi langsung ke lapangan berupa penyebaran kuesioner kepada pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau. Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang.

2.5 Metode Pelaksanaan Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi literatur

Studi literatur yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, arsip, majalah, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Sehingga informasi yang didapat dari studi kepustakaan ini dijadikan rujukan untuk memperkuat argumentasi-argumentasi yang ada. Studi literatur ini dilakukan oleh peneliti setelah menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Pencarian data

Data yang dimaksud disini adalah data tentang tingkat kepuasan pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau. Untuk mendapatkan data tersebut sebelumnya dilakukan survei dengan cara penyebaran kuesioner kepada masing-masing

- pelaku pengguna pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau
3. Menguji kevalidan dan kerelebilan data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.
 4. Analisis data lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau.
 5. Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi, pihak instansi terkait dapat mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau.
 6. Membuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan.

2.6 Pengolahan Data

Penulis menyelesaikan permasalahan disini dengan menggunakan Program SPSS 22 untuk melakukan uji *validitas* dan *reliabilitas*. Pada program SPSS, teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji *validitas* dan *reliabilitas* adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan *Corrected Item Total Correlation*. Untuk menentukan apakah data tersebut valid atau reliabel maka dapat dibandingkan dengan menggunakan r tabel.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Faktor-faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

3.1.1 Faktor Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan

Yaitu perasaan aman para pengguna atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia, yang dapat berupa perasaan senang atas pelayanan yang baik seperti tersedianya AC, kereta yang bersih, dan nyaman.

3.1.2 Faktor Tarif

Tarif sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, apabila tarif semakin kecil maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna kereta api itu sendiri.

3.1.3 Faktor Waktu

Ketepatan waktu sangat berpengaruh untuk tingkat kepuasan, seperti tepat waktu saat datang dan sampai sesuai jadwal, sehingga tingkat kepuasan menjadi lebih tinggi.

3.2 Analisis Deskriptif

Penelitian ini akan membahas tentang analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau di kota Padang, Sumatera Barat. Hal ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna kereta api yang telah ditentukan seperti jenis kelamin, usia, dan pengalaman bekerja. Pada penelitian ini terdapat 30 kuisisioner yang dibagikan kepada 30 masyarakat atau responden. Untuk lebih jelasnya, penulis menyajikan penelitian dan mengemukakan persentase jumlah jawaban yang mayoritas dari responden yang dijadikan objek penelitian ini tentang identifikasi diri yang dimiliki.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada lampiran dan dapat ditabulasikan sebagai terlihat pada **Tabel 4.1** di bawah ini:

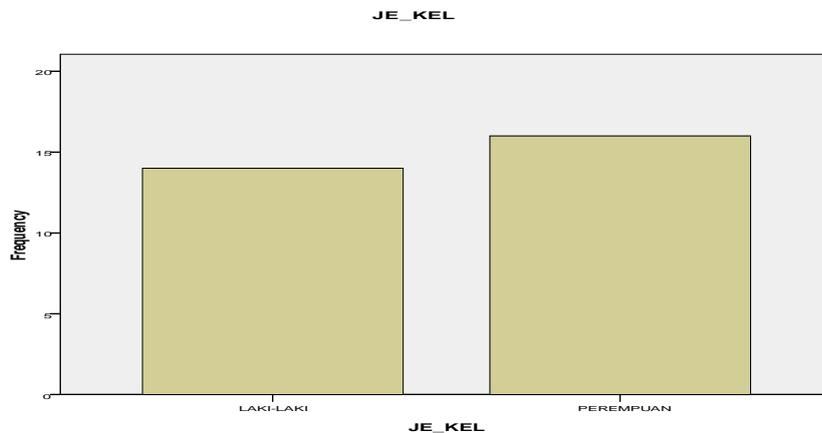
Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	14	46,7%
Perempuan	16	53,3%
Total	30	100%

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan **Tabel 4.1** diatas ditunjukkan bahwa terdapat 30 responden sebagai objek penelitian berdasarkan jenis kelamin yang dimiliki oleh responden, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang responden dengan persentase 46,7 % dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak dengan persentasi 16 orang responden dengan persentase 53,3 %.

Dari data tersebut diatas penulis dapat menggambarkan diagram persentase jenis kelamin sepertipada **Gambar 4.1** berikut :



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk karakteristik dan diagram karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada **Tabel 4.2** dibawah ini:

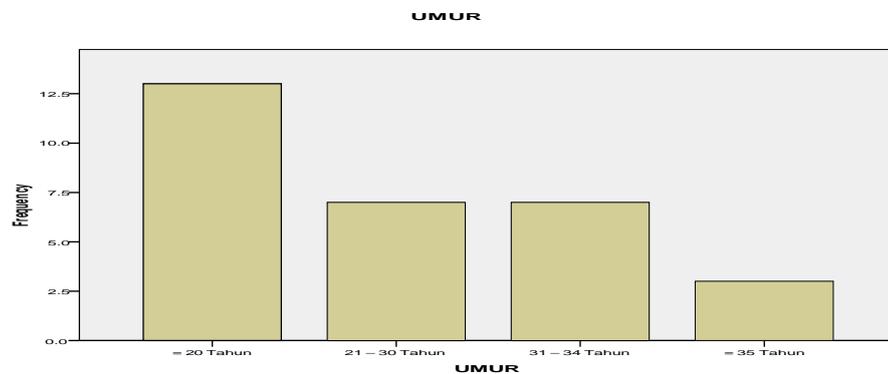
Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 Tahun	13	43,3%
21 – 30 Tahun	7	23,3%
31 – 34 Tahun	7	23,3%
≥ 35 Tahun	3	10,0%
Total	30	100%

Sumber : Data Penelitian

Data **Tabel 4.2** diatas menunjukkan bahwa terdapat 30 responden sebagai penelitian berdasarkan umur, yaitu responden yang berusia <20 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 43,3 %, responden yang memiliki umur 21 – 30 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 23,3 %, responden yang memiliki umur 31 – 34 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 23,3%, dan responden yang memiliki umur > 35 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 10.0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berusia < 20 tahun.

Dari data tersebut diatas penulis dapat menggambarkan diagram persentase usia responden seperti pada **Gambar 4.2** berikut :



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Untuk karakteristik dan diagram karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

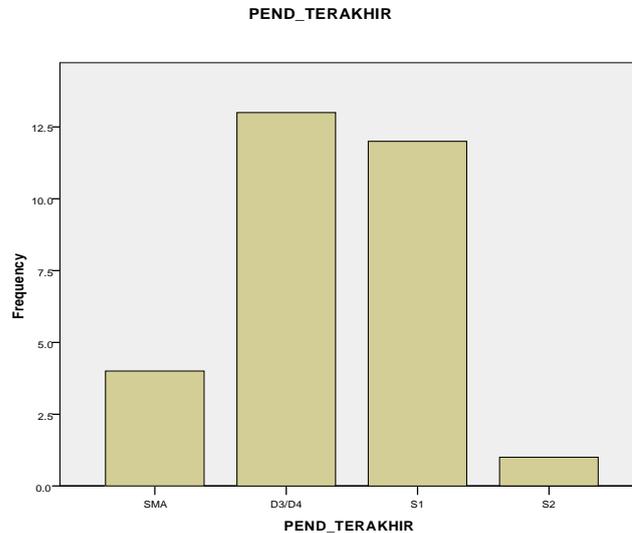
**Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA	4	13,3%
D4/D3	13	43,3%
S1	12	40,0%
S2	1	3,3%
Total	30	100%

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan **Tabel 4.3** diatas menunjukkan bahwa terdapat 30 responden sebagai objek penelitian berdasarkan pendidikan yang dimiliki oleh responden, yaitu responden yang berpendidikan sampai SLTA sederajat sebanyak 4 orang dengan persentase 13,3 %, responden yang berpendidikan D4/D3 sebanyak 13 orang dengan persentase 43.3 %, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 12 orang dengan persentase 40,0 %. responden yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang dengan persentase 3,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidikandalam penelitian ini adalah responden yang berpendidikan D4/D3.

Dari data tersebut diatas penulis dapat menggambarkan diagram persentase pendidikan responden seperti pada **Gambar 4.3** berikut :



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Untuk karakteristik dan diagram karakteristik responden berdasarkan pengalaman dapat dilihat pada **Tabel 4.4** dibawah ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

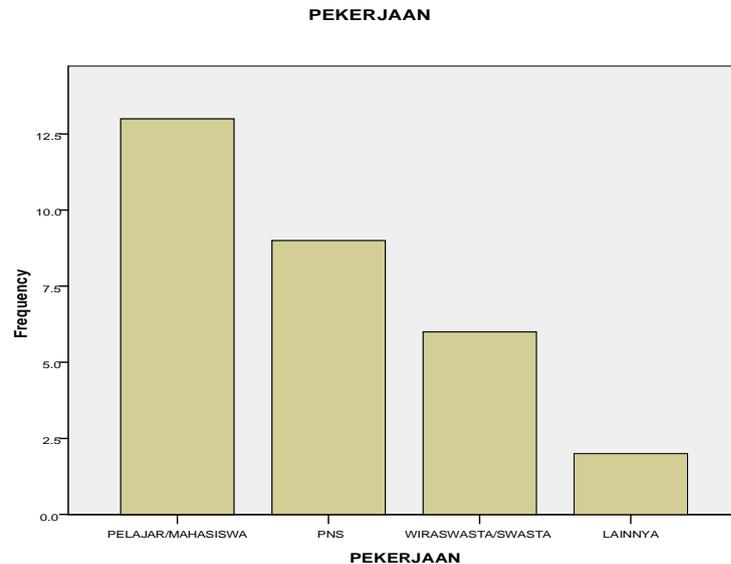
Pengalaman Kerja (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	13	43,3%
PNS	9	30,0%
Wiraswasta/swasta	6	20,0%
Lainnya	2	6,7%
Total	30	100%

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan **Tabel 4.4** diatas menunjukkan bahwa terdapat 30 responden sebagai objek penelitian berdasarkan pendidikan yang dimiliki oleh responden, yaitu responden pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 13 orang dengan persentase 34,3%, responden pekerjaan PNS sebanyak 9 orang dengan persentas30,0 %, responden Wiraswasta sebanyak 6 orang dengan persentase 20,0%, responden lainnya sebanyak 2 orang dengan persentase 6,7 %. Dari data table

4.4 diatas bisa dilihat dan disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam karakteristik pengalaman kerja yaitu pekerjaan pelajar dan wiraswasta.

Dari data tersebut diatas penulis dapat menggambarkan diagram persentase pendidikan responden seperti pada **Gambar 4.4** berikut :



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk karakteristik dan diagram karakteristik responden berdasarkan Alasan perjalanan dapat dilihat pada **Tabel 4.5** dibawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Alasan Perjalanan

Pengalaman Kerja (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
Kuliah/sekolah	4	13,3%
Liburan/Rekreasi	12	40,0%
Mudik	3	10,0%
Bekerja	11	36,7%
Total	30	100%

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan **Tabel 4.5** diatas menunjukkan bahwa terdapat 30 responden sebagai objek penelitian berdasarkan pendidikan yang dimiliki oleh responden, yaitu responden kuliah/sekolah sebanyak 4 orang dengan persentase 14,3%, responden Liburan/Rekreasi sebanyak 12 orang dengan persentas 40,0%, responden mudik sebanyak 3 orang dengan persentase 10,0%, responden bekerja sebanyak 11 orang dengan persentase 36,7 %. Dari data table 4.4 diatas bisa dilihat dan disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam karakteristik pengalaman kerja yaitu pekerjaan Liburan/Rekreasi.

a. Validitas Variabel Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan (X2).

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan (X2)

Variabel	No Butir	Rhitung	Rtabel	Status
		N = 30	Df = 30-2 = 28	
Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan (X2)	1	0,483	0,3610	Valid
	2	0,849	0,3610	Valid
	3	0,597	0,3610	Valid
	4	0,775	0,3610	Valid
	5	0,789	0,3610	Valid
	6	0,789	0,3610	Valid
	7	0,672	0,3610	Valid
	8	0,775	0,3610	Valid

Sumber : Data Penelitian

Dari **Tabel 4.10** tersebut terlihat setiap butir dari setiap variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai r-hitung pada lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel} *Product moment*), pada taraf signifikan (P) 5% dan Df = 30-2 = 28 yang menunjukkan angka 0,3610, dari perbandingan tersebut maka butir-butir pernyataan dari variabel Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan dinyatakan valid.

b. Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Variabel	No Butir	Rhitung	Rtabel	Status
		N = 30	Df = 30-2 = 28	
Tingkat Kepuasan (Y)	1	0,567	0,3610	Valid
	2	0,865	0,3610	Valid
	3	0,596	0,3610	Valid
	4	0,569	0,3610	Valid
	5	0,865	0,3610	Valid

Sumber : Data Penelitian

Dari **Tabel 4.11** tersebut terlihat setiap butir dari setiap variabel secara

r_{tabel}

keseluruhan menunjukkan nilai r -hitung pada lebih besar dari nilai tabel (*Product moment*), pada taraf signifikan (P) 5% dan $Df = 30 - 2 = 28$ yang menunjukkan angka 0,3610, dari perbandingan tersebut maka butir-butir pernyataan dari variabel Tingkat Kepuasan dinyatakan valid.

4.4.1 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, untuk pengujian reliabilitas (kehandalan) instrumen, penelitian menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Reliabilitas merupakan konsistensi dan stabilitas dari pengukuran instrumen. Dengan demikian reliabilitas mencakup dua hal utama yaitu stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran. Kriteria penilaian untuk reliabilitas yang dipakai dalam penelitian yaitu :

Tabel 4.12
Kriteria Penilaian Reliabilitas

Interval	Tingkat Hubungan
< 0,6	Kurang baik
0,6-0,7	Dapat diterima
0,8	Baik
0,9	Sangat baik

Sumber : Data Penelitian

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan (X1) dan Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan dan kepentingan harapan (X2), dan Variabel Tingkat Kepuasan (Y).

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Semua Variabel

Variabel	N= 30		Rule of thumb	Keputusan
	Jumlah item pernyataan	Cronbach's alpha		
Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan (X1)	7	0,888	0,6	Handal
Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan (X2)	8	0,903	0,6	Handal
Tingkat Kepuasan (Y)	5	0,865	0,6	Handal

Sumber : Data Penelitian

Dari **Tabel 4.13** diatas terlihat seluruh instrumen berdasarkan analisis reliabilitas atas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel adalah

diatas 0,6. Untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan reliable (handal).

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisa koefisien determinasi dalam regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap *dependent*.

Tabel 4.17 Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,667(a)	,445	,404	2,52421	2,138

a Predictors: (Constant), WAKTU,TARIF ANGKUTAN,PELAYANAN(X2), KENYAMANAN,KEAMANAN,KESELAMATAN(X1)

b Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN(Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, SPSS for windows version 22.0

Berdasarkan **Tabel 4.17** di atas di peroleh angka *Adjusted R²* (*R square*) sebesar 0,404 atau 40,4%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan (X1) dan Waktu, Tarif angkutan, Pelayanan dan kepentingan harapan (X2), dan Variabel Tingkat Kepuasan (Y). sebesar 0,404 atau 40,4%, Sedangkan sisanya sebesar 59,6 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Dari hasil ini di dapatkan nilai 40,4% yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia belum baik dan pengguna belum merasa puas terhadap kinerja pelayanan Kereta Api jurusan Padang – Bandara International Minangkabau.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, kenyamanan, keamanan, keselamatan, waktu, tarif angkutan, pelayanan dan kepentingan harapan dengan melaksanakan pembagian kuesioner, maka penulis dapat menyimpulkan Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kenyamanan, keamanan, keselamatan terhadap kepentingan / harapan pada pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,019 > 0,05$). Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara waktu, tarif angkutan, dan pelayanan terhadap kepentingan/harapan pada pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$). Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh dari angka Adjusted R Square sebesar 0,404 hal ini menunjukan bahwa sumbangan variabel kenyamanan, keamanan, keselamatan, waktu, tarif angkutan, pelayanan pada pengguna kereta api jurusan Padang-Bandara Internasional Minangkabau sebesar 0,404 atau 40,4% sedangkan sisanya sebesar 59,6% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Dari hasil ini di dapatkan nilai 40,4% yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia belum baik dan pengguna belum merasa puas terhadap kinerja pelayanan kereta api jurusan Padang – Bandara International Minangkabau.

Daftar Pustaka

- [1] Aini, N. (2013). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Kereta Api Eksekutif Argo Lawu. Jurnal Pustaka Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [2] Chowdury, M. (2015). *Measuring commuters satisfaction : the case of railway passengers in bangladesh. AU Journal of Management, Vol. 13, 1686-0039*
- [3] Fauzi, I. (2015). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Komuter Madiun Jaya. Jurnal FSTPT *International Symposium UNILA*
- [4] Fassa, F. (2017). Analis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan *Shuttle Bus*
- [5] yang ada di Kota Mandiri. Jurnal Pustaka Universitas Pembangunan Jaya, 2407-1846
- [6] Fikri, A. W. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Jurnal Pustaka Universitas Islam Indonesia
- [7] Hendrawan, Andi. 2018. Prasarana Kereta Api. Sidoarjo: Uways Inspirasi Indonesia
- [8] Hossain, B. (2013). *Determinants of customer satisfaction on service quality of railway platform in bangladesh : a study on chittagong and dhaka railway platform. Journal of Business Studies, Vol. XXXIV*
- [8] Kalaisevi. (2017) *Passengers satisfaction towards railway services with reference to coimbatore junction. International Journal of Development Research Vol. 07, 16328-16330*
- [9] Karsono, P. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Calon Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Bandara Soekarno-Hatta. Jurnal Pustaka Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia
- [10] Kusumaningrum, A. E. (2013). Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Jurnal Pustaka Gunadarma, vol 5, 1858-2559
- [11] Miro, Fidel. 2015. Perencanaan Transportasi. Padang: Erlangga
- [12] Pramesti, Getut. 2014. Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- [13] Rahaman, K. R. (2009). *Service quality attributes affecting the satisfaction of railway passengers of selective route in southwestern part of Bangladesh. Theoretical and empirical researches in urban management number*
- [14] Rohjan, J. (2014). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Diesel Patas Bandung-Cicalengka. Jurnal Planologi UNPAS, Vol 1, 2355-6110
- [15] Salim, Abbas. 2016. Manajemen Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers
- [16] Setiawan, R. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo. Jurnal Pustaka Universitas Kristen Petra
- [17] Siregar, Muchtarudin. 2012. Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Transportasi.

Civil Engineering Collaboration

Vol. 5 No. 1, April 2020, HAL 7-19

eISSN: 2615-5915

Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Utomo, Suryo HapsoroTri. 2013. Jalan Rel. Yogyakarta: Beta Offset

- [18] Umami, R. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Moda Transportasi Kereta Api Koridor Kota Padang-Pariaman. Jurnal Pustaka Universitas Bung Hatta
- [19] Wibowo, A. S. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL *Commuter Line* Bogor-Jakarta. Jurnal Pustaka Institut Pertanian Bogor
- [20] Zhen, F. (2018). *Exploring Correlates of passenger satisfaction and service improvement priorities of the Shanghai – Nanjing High Speed Rail. The Journal of Transport and Land, Vol. 1*