

BAB III

TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG

Pada bab ini akan dibahas mengenai data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 95 orang penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta yang menjadi responden penelitian. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat hasil penelitian ini. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan penumpang KRL. Variabel tingkat kepuasan penumpang akan diturunkan menjadi empat dimensi yaitu harga karcis, kepastian waktu KRL, mutu layanan dan kondisi kereta.

Selanjutnya akan dilakukan analisis deskriptif untuk melihat hasil penelitian yaitu mengenai kepuasan penumpang KRL. Tidak hanya itu saja, analisis deksriptif pun dilakukan pada tiap-tiap dimensi penelitian dengan menggunakan nilai indeks. Tujuan dari analisis deksriptif ini untuk menggambarkan jawaban responden pada masing-masing dimensi penelitian. Dengan analisis deskriptif diharapkan mampu mempermudah penggambaran jawaban responden terhadap kuesioner yang telah di isi sebelumnya.

A. Tingkat Kepuasan Penumpang

Tingkat kepuasan penumpang dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi. Untuk mengklasifikasikan kedalam tiga kategori tersebut dilakukan beberapa cara dengan menggunakan SPSS 17. Pertama dilakukan pengkodean untuk semua jawaban kuesioner, lalu dihitung skor total dari semua butir pertanyaan tersebut. Dari penghitungan skor total tersebut, dapat diketahui nilai mean dan standard deviasi.

Tabel III.1 Statistik Tingkat Kepuasan Penumpang

Tingkat Kepuasan Penumpang		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		75.46
Median		73.00
Mode		74
Std. Deviation		11.591
Minimum		50
Maximum		105

Sumber: Output SPSS

Setelah diketahui mean dan standard deviasinya, kemudian dilakukan penghitungan untuk mengetahui batas atas, bawah dan tengah untuk pengkategorian.

Rumus yang digunakan yaitu:

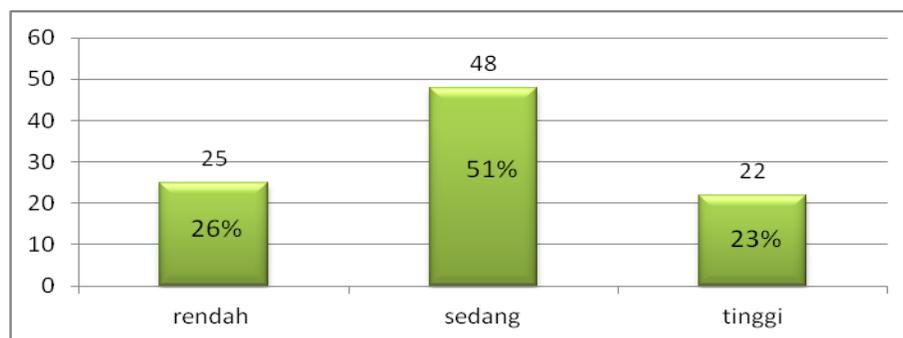
$$\text{Mean} \pm \frac{1}{2} \cdot \text{Standard Deviasi}$$

$$75,46 \pm \frac{1}{2} \cdot 11,591$$

- (+) Batas atas : 81,26
- (-) Batas bawah : 69,66
- Batas tengah : 69,66 sampai 81,26

Diketahui bahwa batas atas untuk pengkategorian adalah 81,26, batas bawah 69,66 dan batas tengah 69,66 sampai 81,26 (lihat lampiran halaman 107). Setelah diketahui batas dari kategori tersebut, kemudian dapat diketahui hasil olah data kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil olah data, didapatkan bahwa kepuasan penumpang terbanyak pada kategori sedang. Hal tersebut ditunjukkan dari banyaknya penumpang atau sebanyak 48 responden dengan presentase sebesar 51% yang mempunyai perasaan sedang terhadap kepuasan. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada grafik III. 1.

Grafik III. 1.
Tingkat Kepuasan Penumpang



Sumber: Diolah Dari Hasil SPSS, Tahun 2012.

Selain itu, penumpang dengan tingkat kepuasan rendah sebanyak 25 orang dengan presentase sebesar 26,3%. Sedangkan untuk penumpang dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 22 orang dengan presentase sebesar 23,2%. Hasil olah data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang sedang ketika menggunakan transportasi KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta. Seringnya permasalahan yang kerap kali terjadi ketika menggunakan KRL *Commuter*

Line sudah menjadi hal yang lumrah dikonsumsi oleh penumpang. Penumpang biasanya mengeluh dan mengeluarkan kekesalan mereka pada jejaring sosial komunitas KRL Mania. Bahkan ada pula penumpang yang mengeluarkan kekesalan mereka secara langsung pada petugas KRL yang ada di stasiun.

“*kalo* ditanya puas apa *gak* puas, saya sih cenderung ke *gak* puas *mbak*. Soalnya pelayanannya masih buruk, sering ada gangguan juga kan. Kayak tadi pagi aja ada gangguan pas transit di Manggarai yang mau ke Sudirman, saya jadi telat *ngantor* deh. Ibaratnya *tuh* gangguan udah jadi makanan sehari-hari penumpang. Tapi ya gimana lagi abisnya saya *udah* nyaman naik kereta. Lebih cepet *nyampe* ke kantor, yang paling penting *gak* kena macet juga.”³⁴

Walaupun masih sering terjadi masalah pada transportasi KRL, namun tidak menyurutkan niat para penumpang untuk tetap menggunakan transportasi massal ini. Banyaknya keuntungan yang didapatkan penumpang ketika menggunakan KRL, menjadi salah satu prioritas utama penumpang untuk tetap setia menggunakan KRL. Dengan menggunakan KRL, penumpang dapat mencapai ketempat tujuan dengan lebih cepat dan tanpa hambatan kemacetan. PT. KCI telah beberapa kali melakukan perubahan kebijakan pada sistem pelayanan KRL. Kebijakan ini diharapkan dapat menjadikan KRL sebagai transportasi utama pilihan masyarakat untuk melakukan aktivitas.

Ada empat dimensi yang mampu menjadi alat untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Dimensi-dimensi yang digunakan yaitu Tarif karcis, Kepastian Waktu, mutu layanan dan kondisi kereta. Keempat dimensi ini akan dihitung dengan cara yang sama dengan penghitungan kepuasan penumpang untuk mengetahui nilai

³⁴ Wawancara dengan Ibu Atik, pada tanggal 28 Januari 2013 pukul 15.30 WIB.

jarak dari masing-masing kategori. Sama halnya dengan kepuasan penumpang, kategorisasi pada dimensi ini mencakup kategori rendah, sedang dan tinggi.

1. Kepuasan Tarif karcis KRL

Setelah melakukan penghitungan skor total pada dimensi kepuasan tarif karcis, kemudian diketahui nilai mean dan standard deviasi. Nilai ini dibutuhkan untuk mengkategorikan hasil menjadi tiga kategori (rendah, sedang, tinggi). Dari hasil output SPSS diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 6.55 dan standard deviasi tingkat kepuasan tarif sebesar 0,98. Tabel III.2 akan memperlihatkan hasil output SPSS tingkat kepuasan tarif:

Tabel III. 2. Tingkat Kepuasan Tarif

Tingkat Kepuasan Tarif

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		6.55
Median		7.00
Mode		7
Std. Deviation		.987
Minimum		4
Maximum		9

Sumber: Output SPSS

Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai tengah yaitu:

$$\text{Mean} \pm \frac{1}{2} \cdot \text{Standard Deviasi}$$

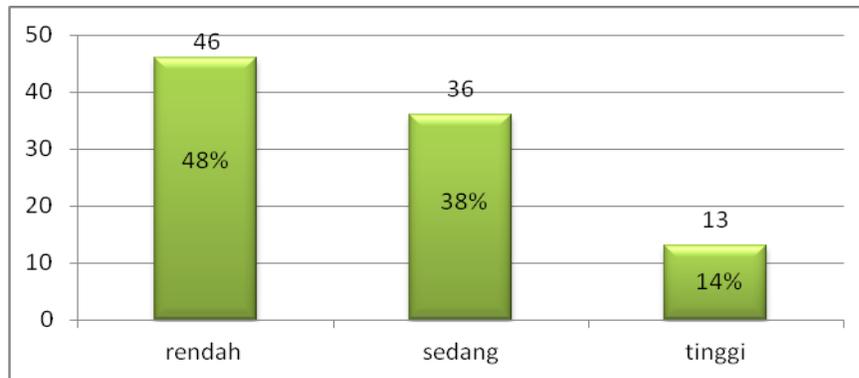
$$6,55 \pm \frac{1}{2} \cdot 0,98$$

- (+) Batas atas : 7,04
 (-) Batas bawah : 6,06
 Batas tengah : 6,06 sampai 7,04

Setelah melakukan penghitungan, diketahui batas atas adalah 7,04 yang digunakan untuk kategori tinggi. Batas bawah adalah 6,06 untuk kategori rendah.

Untuk kategori sedang yaitu 6,06 sampai 7,04. Pengolahan data dengan SPSS didapatkan hasil olah data sebagai berikut:

Grafik III. 2.
Tingkat Kepuasan Tarif



Sumber: Diolah Dari Hasil SPSS Tahun 2012

Dimensi harga karcis KRL dalam penelitian ini terdiri dari dua indikator. Indikator pertama yaitu mengenai kenaikan biaya karcis. Dalam indikator kenaikan biaya karcis, meliputi kenaikan dan penurunan tarif karcis. Indikator selanjutnya yaitu mengenai keterjangkauan tarif karcis. Keterjangkauan tarif karcis disini dimaksudkan kepada seluruh penumpang KRL. Indikator ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dengan tarif karcis KRL yang sekarang, seluruh penumpang KRL mampu menjangkau harga tersebut.

Grafik III.2. menunjukkan dari hasil penyebaran kuesioner terlihat bahwa tingkat kepuasan penumpang pada tarif karcis rendah dengan presentase 48% sebanyak 46 orang. Tingkat kepuasan tarif karcis rendah karena kebijakan dari PT. KCJ yang sering berubah-berubah dengan alasan perbaikan mutu KRL. Pada bulan

Oktober 2012 yang lalu, para penumpang KRL cukup dikejutkan dengan kenaikan tarif karcis yang bertambah Rp 2.000,-³⁵ pada semua jurusan. Untuk KRL jurusan Bekasi-Jakarta, tarif yang semula Rp 6.500,- kini menjadi Rp 8.500,-. Seperti yang dikatakan³⁶ oleh Manajer Humas KCJ Eva Chairunisa, alasan PT. KCJ menaikkan tarif yaitu untuk meningkatkan sarana dan prasarana KRL. Selain itu untuk pembelian rangkaian KRL, penambahan petugas keamanan, dan biaya operasional lainnya karena PT. KCJ tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah. Walaupun dengan alasan tersebut, namun nampaknya penumpang tidak setuju dengan kenaikan tarif karena apa yang dirasakan penumpang ketika menggunakan KRL masih jauh dari rasa puas.

“saya *sih* setuju sama harga karcis yang dulu masih Rp 4.500 waktu masih ada KRL AC Ekonomi, toh jatohnya sama *aja kaya*’ KRL *Commuter Line* sama-sama berhenti disetiap stasiun, AC juga sering mati apalagi pas penuh. Kalo harga yang sekarang Rp 8.500 mahal banget ya, gak sesuai juga sama pelayanan KCJ. Protes dari penumpang juga *gak* didengar sama KCJ. Kita dipaksa bayar mahal tapi pelayanan masih jelek. Alasan naik karcis buat beli armada KRL baru, tapi rusak semua jadi sering batal diberangkatin”.³⁷

Para roker yang tergabung dalam KRL Mania telah melakukan berbagai upaya agar kenaikan karcis dibatalkan. Seperti perwakilan dari KRL Mania yang melakukan diskusi dengan PT. KCJ, hingga petisi menolak kenaikan tariff karcis di dunia maya yang ditanda tangani oleh para roker. Sayangnya, protes keras penumpang terhadap kebijakan PT. KCJ ini tidak dihiraukan. PT. KCJ tetap menaikkan tarif karcis karena merasa selama ini telah merugi. Namun karena KRL merupakan transportasi vital bagi penumpang, minat penumpang pun tetap besar

³⁵ PT. KCJ menyebut kenaikan tarif karcis ini dengan “Penyesuaian Tarif”

³⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Humas KCJ Eva Chairunisa, pada tanggal 16 Oktober 2012 pukul 13.31 WIB.

³⁷Wawancara dengan Ibu Atik, pada tanggal 28 Januari 2013 pukul 15.30 WIB.

untuk menggunakan KRL *Commuter Line* walaupun dengan tarif yang lebih mahal. Hal ini tidak lain dikarenakan hanya KRL lah satu-satunya transportasi darat yang bebas dari kemacetan.

2. Kepastian Waktu KRL

Sama halnya dengan tingkat kepuasan tarif, untuk melihat tingkat kepuasan waktu digunakan tiga kategori, yaitu sedang, rendah dan tinggi. Langkah pertama adalah penghitungan skor total kepuasan waktu. Setelah itu dapat diketahui nilai mean dan standard deviasi dari kepuasan waktu. Hasil output SPSS menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan waktu 8,14 dengan standard deviasi 1,6. Tabel III.3 akan memperlihatkan hasil output SPSS tingkat kepuasan waktu:

Tabel III. 3 Tingkat Kepuasan Waktu

Tingkat Kepuasan Waktu		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		8.14
Median		8.00
Mode		8
Std. Deviation		1.648
Minimum		4
Maximum		11

Sumber: Output SPSS

Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai tengah yaitu:

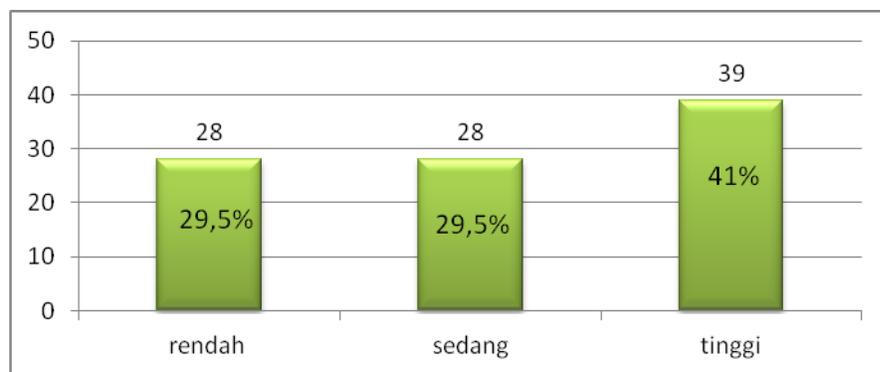
$$\text{Mean} \pm \frac{1}{2} \cdot \text{Standard Deviasi}$$

$$8,14 \pm \frac{1}{2} \cdot 1,6$$

- (+) Batas atas : 8,94
 (-) Batas bawah : 7,34
 Batas tengah : 7,34 sampai 8,94

Diketahui bahwa batas atas untuk pengkategorian tinggi adalah 8,94. Batas bawah untuk pengkategorian rendah adalah 7,34 dan batas tengah untuk kategori sedang adalah 7,34 sampai 8,94. Dari nilai batas yang telah diketahui ini, akan didapatkan hasil tingkat kepuasan waktu yang dapat dilihat pada grafik III. 3 berikut:

Grafik III. 3
Tingkat Kepuasan Kepastian Waktu



Sumber: Diolah Dari Hasil SPSS Tahun 2012

Responden terbanyak mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi pada waktu. Terlihat pada grafik III.3, bahwa responden yang tingkat kepuasannya tinggi sebanyak 39 orang dengan presentase sebesar 41%. Terbukti walaupun jadwal kereta yang masih sering *molor* dan berantakan, tapi penumpang tetap menjadikan KRL sebagai transportasi yang dapat mempercepat waktu. Jika dibandingkan dengan transportasi darat lainnya, memang dalam masalah waktu KRL tetap menjadi juara. Hal ini dikarenakan waktu tempuh KRL yang cepat. Untuk jarak Bekasi-Jakarta Kota, bila ditempuh dengan menggunakan KRL ± 45 menit. Bandingkan jika memakai transportasi darat lainnya, perjalanan bisa hampir 2 jam belum lagi ditambah dengan

macet. Memang, hanya KRL-lah satu-satunya transportasi darat yang bebas dari kemacetan.

Ada tiga indikator dalam penelitian ini untuk mengukur kepastian waktu, yaitu jadwal kedatangan kereta, jadwal kereta tiba dan waktu tempuh kereta. Jadwal kedatangan kereta meliputi ketepatan waktu datangnya kereta di stasiun. Jika datangnya KRL tidak sesuai dengan jadwal, yang terjadi adalah penumpukkan penumpang. Ketika penumpukkan penumpang telah terjadi, pada saat kereta datang penumpang akan berebutan masuk untuk mendapatkan tempat yang layak. Untuk jadwal kereta tiba yaitu ketepatan waktu kereta tiba di stasiun tujuan. Bila ada gangguan ketika perjalanan KRL, waktu kereta tiba di stasiun tujuan akan terhambat. Biasanya gangguan ini disebabkan sinyal wesel yang rusak atau gangguan lainnya.

Selanjutnya untuk waktu tempuh kereta yaitu dekatnya jarak antara satu kereta dengan kereta berikutnya dan lamanya kereta bila tertahan oleh kereta yang melintas langsung. Biasanya jarak antara kereta satu dengan lainnya sekitar 5-10 menit. Namun bila terjadi permasalahan seperti kereta yang pemberangkatannya dibatalkan, akan terjadi penumpukkan penumpang pada kereta berikutnya. Kereta yang melintas langsung seperti kereta dengan tujuan jarak jauh. Kereta jarak jauh diprioritaskan untuk berjalan terlebih dahulu menyusul KRL *Commuter Line*. Untuk menunggu disusulnya KRL oleh kereta jarak jauh ini memerlukan waktu ± 5 menit.

“Paling *sebel tuh* kalo pagi-pagi kereta telat. Jadi terlambat masuk kantor. Sering banget kan kereta telat *kayak gitu*. Saya kan transit di Manggarai terus *nyambung* yang ke Sudirman, *kalopagi* sering banget kereta yang ke Sudirman gangguan. Jadi penumpangnya numpuk yang dari Bogor lah, Depok, Kota. Ditambah lagi jadwalnya telat. Tapi ya mau gimana lagi, *kalo gak* naik kereta harus berangkat dari jam 5 kurang *soalnya* macet banget. Makanya naik kereta harus ekstra sabar banget deh mbak³⁸”

3. Mutu Layanan PT. KCJ

Kategori yang digunakan pada dimensi ini adalah rendah, sedang dan tinggi. Untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelayanan penumpang harus diketahui presentase dari tiap-tiap kategori. Untuk mendapatkan nilai dari masing-masing kategori tersebut diperlukan nilai rata-rata dan standard deviasi. Tabel III. 4 akan memperlihatkan hasil output SPSS dari tingkat kepuasan pelayanan, yang selanjutnya akan dihitung nilai tengahnya dengan menggunakan rumus.

Tabel III. 4 Tingkat Kepuasan Mutu Layanan PT. KCJ

Tingkat Kepuasan Mutu Layanan		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		39.06
Median		38.00
Mode		38
Std. Deviation		7.361
Minimum		20
Maximum		57

Sumber: Output SPSS

Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai tengah yaitu:

$$\text{Mean} \pm \frac{1}{2} \cdot \text{Standard Deviasi}$$

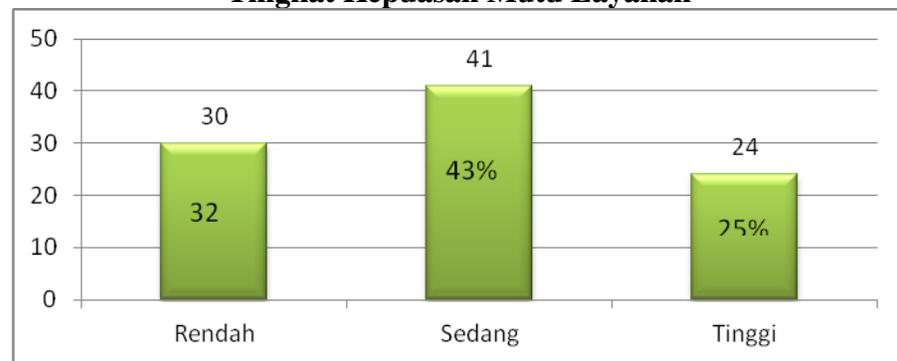
$$39,06 \pm \frac{1}{2} \cdot 7,4$$

³⁸ Wawancara dengan Ibu Ayu, pada tanggal 12 September 2012 pukul 07.10 WIB

(+)	Batas atas	: 42,76
(-)	Batas bawah	: 35,36
	Batas tengah	: 35,36 sampai 2,76

Diketahui dari hasil penghitungan bahwa batas atas yang digunakan untuk kategori tinggi adalah 42,76. Sedangkan batas bawah untuk kategori rendah adalah 35,36. Untuk kategori sedang nilai batas tengahnya yaitu 35,36 sampai 42,76. Setelah diperoleh nilai untuk semua batas kategori, didapatkan hasil sebagai berikut:

Grafik III. 4
Tingkat Kepuasan Mutu Layanan



Sumber: Diolah Dari Hasil SPSS Tahun 2012

Grafik III.4. menunjukkan hasil pengolahan data. Setelah dilakukan penghitungan pada hasil penyebaran kuesioner terhadap 95 orang responden, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan termasuk kedalam kategori sedang. 41 orang responden berada dalam kategori sedang dengan presentase sebesar 43%. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa biasa-biasa saja terhadap pelayanan PT KCJ. 30 orang responden dengan presentase 32% merasa tingkat pelayanan rendah, lebih banyak dibandingkan dengan responden pada kategori tinggi. Pelayanan

dari PT KCJ dirasakan sebagian penumpang masih dibawah standard pelayanan publik. Terlihat dari masih banyaknya penumpang yang sering mengeluh pada situs jejaring sosial dan milis KRL Mania. Penumpang masih merasa kebijakan yang sering berubah-ubah dari PT KCJ menyengsarakan penumpang. Ditambah lagi dengan perlakuan dari petugas KRL yang terkadang tidak ramah kepada penumpang.

Mutu layanan yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari lima indikator. Indikator pertama meliputi fasilitas fisik dari stasiun, yaitu perlengkapan sarana dan prasarana stasiun. Seperti keadaan peron, kelengkapan fasilitas di peron (termasuk tempat duduk, televisi, tempat sampah) hingga fasilitas penunjang di stasiun (yaitu toilet dan tempat ibadah). Keberadaan fasilitas fisik yang tidak memadai membuat penumpang merasa tidak nyaman. Dari perlengkapan sarana dan prasarana stasiun yang disediakan, masih banyak yang dirasa penumpang tidak memadai. Tempat duduk untuk menunggu kereta dinilai sedikit, karena ketika menunggu kereta masih banyak penumpang yang berdiri tidak mendapatkan tempat duduk. Selain fasilitas yang dinilai kurang memadai, ada beberapa fasilitas yang menurut penumpang sudah layak. Seperti toilet yang cukup bersih dan tersedianya mushola sebagai tempat ibadah.

Selain itu, dalam mutu layanan juga mencakup keakuratan petugas dalam melakukan berbagai pelayanan terhadap penumpang. Seperti informasi mengenai keberadaan kereta, hingga kesalahan yang pernah dilakukan selama penumpang mendapatkan pelayanan dari petugas. Selanjutnya yaitu mengenai ketersediaan petugas untuk membantu penumpang yang mengalami permasalahan. Seperti

kemudahan penumpang untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan, hingga respon petugas dalam menghadapi penumpang.

Indikator selanjutnya mengenai kesopansantunan dan kemampuan petugas dalam melayani penumpang. Seperti petugas merespon pertanyaan penumpang dengan baik, hingga petugas dapat memberikan informasi dengan tepat dan jelas mengenai KRL. Informasi sangat penting bagi penumpang untuk mengetahui keadaan KRL. Seperti posisi keberadaan KRL dan jadwal KRL. Jika petugas dapat memberikan informasi yang tepat maka akan menambah nilai yang baik untuk pelayanan KRL. Tidak hanya itu saja, petugas pun harus dapat menguasai kebijakan baru yang dikeluarkan PT. KCJ agar dapat memberikan informasi yang benar pada penumpang. Sering kali didapatkan bahwa petugas tidak menguasai bahkan mengetahui dengan jelas kebijakan baru yang dikeluarkan PT. KCJ. Hal tersebut dapat membuat informasi yang didapatkan penumpang menjadi simpang siur dan tidak jelas sehingga merugikan penumpang.

Indikator terakhir yaitu mengenai kepedulian petugas terhadap penumpang. Indikator ini meliputi perasaan penumpang bahwa petugas cukup ramah dan sopan, petugas menaruh perhatian untuk membantu kesulitan penumpang hingga petugas memperlakukan semua penumpang dengan adil dan tidak pilih kasih. Namun kenyataannya masih banyak petugas yang ceroboh atau bahkan “nakal” seperti tidak memberikan kembalian sesuai dengan yang seharusnya. Oknum ini biasanya mengambil kesempatan ketika penumpang sedang terburu-buru untuk mengejar kereta.

“Saya udah beberapa kali uang kembaliannya kurang. Petugas loket suka kurang *ngembaliin* kembalian. *Mentang-mentang* kita lagi *buru-buru ngejar* kereta, eh di kembaliannya kurang. Kita kan baru sadar *pas udah* di kereta *saking* buru-burunya. Sering *banget tuh kayak gitu*”³⁹

4. Kondisi Kereta

Dimensi terakhir yaitu kondisi kereta yang juga digunakan kategori rendah, sedang dan tinggi untuk mengukur kepuasan kondisi kereta. Penghitungan untuk mengetahui kategorisasi tinggi, rendah dan sedang dilakukan dengan cara yang sama seperti pada dimensi-dimensi sebelumnya. Setelah dilakukan pengolahan data dan penghitungan dengan SPSS, diperoleh nilai rata-rata sebesar 21,7 dan standard deviasi sebesar 4,9. Tabel III.5 akan memperlihatkan hasil output SPSS.

Tabel III. 5. Tingkat Kepuasan Kondisi Kereta

Tingkat Kepuasan Kondisi Kereta		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		21.72
Median		21.00
Mode		21
Std. Deviation		4.920
Minimum		11
Maximum		35

Sumber: Output SPSS

Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai tengah yaitu:

$$\text{Mean} \pm \frac{1}{2} \cdot \text{Standard Deviasi}$$

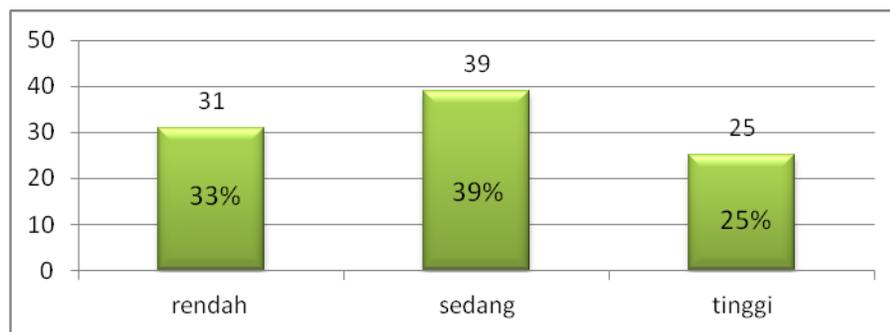
$$21,7 \pm \frac{1}{2} \cdot 4,9$$

- (+) Batas atas : 24,15
 (-) Batas bawah : 19,25
 Batas tengah : 19,25 sampai 24,15

³⁹Wawancara dengan Ibu Ayu, pada tanggal 12 September 2012 pukul 07.10 WIB

Setelah dilakukan penghitungan dengan rumus, diketahui batas nilai untuk kategori tinggi, sedang dan rendah. Untuk kategori tinggi nilai batas atasnya adalah 24,15. Kemudian untuk kategori rendah batas bawahnya adalah 19,25. Sedangkan untuk kategori sedang batas tengahnya yaitu 19,25 sampai 24,15. Akan terlihat hasil pengkategorian tingkat kepuasan kondisi kereta pada grafik III. 5 berikut:

Grafik III. 5
Tingkat Kepuasan Kondisi Kereta



Sumber: Diolah Dari Hasil SPSS Tahun 2012

Terlihat dari grafik III.5 diatas, tingkat kepuasan responden pada kondisi kereta paling banyak teradapat di kategori sedang dengan 39 orang dan presentase sebesar 41%. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kondisi kereta termasuk kedalam kategori yang sedang. Terlihat juga bahwa kategori rendah lebih besar dibandingkan dengan kategori tinggi. Hal ini dikarenakan kondisi dari KRL itu sendiri yang terkadang masih bermasalah.

Ada tiga indikator dalam penelitian ini yang meliputi kondisi kereta. Indikator pertama yaitu kebersihan kereta. Indikator ini meliputi keadaan kebersihan gerbong kereta, seperti mengenai sampah di dalam gerbong dan coret-coretan di dalam

gerbong kereta. Secara fisik, keadaan KRL memang masih dapat terbilang bagus dan bersih. Berbeda dengan KRL Ekonomi, pada KRL *Commuter Line* tidak ditemui adanya coretan pada gerbong kereta. Namun untuk permasalahan sampah masih sering kali dapat terlihat sampah berserakan dalam gerbong. Apalagi ketika pada hari libur, sampah yang ada dalam gerbong kereta lebih banyak dibanding hari biasa.

“hari libur biasanya paling banyak penumpang yang keluarga, malah lebih suka seenaknya sendiri. Sering *banget* ngeliat orang tua yang *ngasih* minum atau makanan ke anaknya, *trus* sampahnya dibuang sembarangan gitu. Tempat duduk juga sering dikuasai sama anak-anak kecil yang harusnya bisa di pangku sama orang tuanya. Satu orang tua anaknya banyak biasanya, udah gitu teriak-teriak. Pokoknya *agak* kurang nyaman deh *kalo* naek KRL hari libur bareng rombongan keluarga gitu”.⁴⁰

Indikator selanjutnya mengenai keamanan di dalam gerbong kereta. Hal ini meliputi pengamanan petugas terhadap tindakan kriminal di dalam gerbong, seperti kasus pencopetan sampai pelecehan seksual. Adanya petugas keamanan tidak berarti KRL terbebas dari tindakan kriminalitas. Keadaan dalam gerbong yang berdesak-desakan merupakan kesempatan yang ditunggu-tunggu oleh para pelaku tindak kriminal untuk melakukan aksi mereka.

“temen saya pernah kecopetan *tuh*di KRL pas pagi-pagi mau berangkat kerja. Tasnya kena silet, dompetnya hilang. Waktu itu gerbong penuh banget paig-pagi kan orang-orang pada mau berangkat kerja. Padahal dia *tuh* diri deket petugas keamanan tapi tetep aja kecopetan. Sadarnya pas udah turun kereta, tasnya udah robek disilet gitu.”⁴¹

Indikator terakhir yaitu kenyamanan gerbong kereta. Pada indikator ini meliputi fasilitas fisik di dalam gerbong seperti kursi, kursi prioritas, AC dan kipas angin, pegangan untuk penumpang yang berdiri hingga kenyamanan penumpang yang berdiri ketika ada penumpang yang menggunakan kursi lipat. Permasalahan

⁴⁰ Wawancara dengan Mba Desi, pada tanggal 28 Januari 2013 pukul 13.00 WIB

⁴¹ Wawancara dengan Mba Desi, pada tanggal 28 Januari 2013 pukul 13.00 WIB

yang sering kali terjadi pada kondisi kereta yaitu AC dan kipas angin yang mati sehingga gerbong terasa panas. Ditambah lagi dengan padatnya penumpang pada jam-jam sibuk. Anehnya, kejadian ini lebih sering terjadi pada saat jam-jam sibuk seperti pada pagi hari dan sore hari. Penumpang pun sering mengeluh mengenai hal ini terhadap petugas, namun petugas pun tidak dapat berbuat banyak kecuali membuka jendela KRL. Lain halnya jika penumpang yang kebetulan mendapatkan gerbong KRL dengan disain kaca yang tidak bisa dibuka. Tentunya penumpang akan ‘bersauna ria’⁴² dalam gerbong yang penuh sesak dengan penumpang.

“seringnya itu kalo lagi jam-jam sibuk AC nya mati ditambah lagi gerbong yang penuh. Udah gitu kipas juga gak nyala, kaca juga *kagak* bisa dibuka. Penumpangnya desek-desekan. Jangankan buat dapetin tempat diri yang nyaman, bisa nafas *aja* udah syukur banget. Kita penumpang jadi sering sauna kalo AC KRL mati”⁴³

Lain lagi dengan permasalahan kursi prioritas. Jelas sudah terpampang stiker orang-orang yang berhak duduk di kursi prioritas, pada tiap *seat* dikursi prioritas tersebut. Kursi prioritas diperuntukkan ibu hamil, lansia, penyandang cacat dan ibu yang membawa anak. Namun, masih sering kali kursi prioritas diduduki oleh orang-orang yang tidak berhak menduduki kursi prioritas.

Gambar III. 1
Stiker Kursi Prioritas



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Tahun 2012.

⁴²Istilah yang sering digunakan oleh para *roker* ketika AC KRL mati. Sauna dalam arti sebenarnya yaitu mandi uap yang mengeluarkan banyak keringat.

⁴³Wawancara dengan Ibu Ayu, pada tanggal 12 September 2012 pukul 07.10 WIB.

Ada juga kursi “tambahan” yang sering dibawa sendiri oleh penumpang yaitu kursi lipat. Penumpang yang memakai kursi lipat biasanya berkumpul dengan sesama “geng”-nya dan duduk menggunakan kursi lipat sehingga mengganggu penumpang yang berdiri. Ada juga penumpang yang duduk di bawah dengan beralaskan koran. Padahal jelas sudah terpampang stiker dilarang menggunakan kursi lipat dan duduk di bawah. Penumpang yang menggunakan kursi lipat dan duduk dibawah sering kali dianggap egois oleh penumpang lainnya yang lebih memilih berdiri. Penumpang yang menggunakan kursi lipat dan duduk dibawah sering kali marah jika tidak sengaja terinjak atau tertendang oleh penumpang yang berdiri. Tidak jarang sering ada perkelahian adu mulut yang terjadi. Padahal jelas ini merupakan kesalahan pengguna kursi lipat dan penumpang yang duduk dibawah beralaskan koran.

Gambar III. 2
Rambu Larangan dan Pengguna Kursi Lipat



Sumber: Dokumentasi Peneliti tahun 2012

B. Analisis Tabel Silang Tingkat Kepuasan Penumpang dan Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin*Kepuasan

Tabel III. 6. Tabel Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan

Jenis Kelamin * kepuasan R Crosstabulation

			kepuasan R			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	10	22	7	39
		% within Jenis Kelamin	25.6%	56.4%	17.9%	100.0%
	Perempuan	Count	15	26	15	56
		% within Jenis Kelamin	26.8%	46.4%	26.8%	100.0%
Total		Count	25	48	22	95
		% within Jenis Kelamin	26.3%	50.5%	23.2%	100.0%

Sumber: Olah Data SPSS 2012

Hasil crosstab pada SPSS 17, diketahui bahwa responden terbanyak merupakan responden perempuan. Dari 56 orang responden perempuan, ada 26 orang responden perempuan yang mempunyai tingkat kepuasan yang sedang saat menggunakan KRL. Sama halnya dengan responden perempuan, responden laki-laki terbanyak juga merupakan responden yang memiliki tingkat kepuasan yang sedang. Ada 22 orang responden laki-laki yang memiliki tingkat kepuasan yang sedang. Terlihat dari banyaknya responden penelitian yang berjenis kelamin perempuan, bahwa perempuan tidak ragu dalam menggunakan KRL. Hal ini didukung oleh adanya dua gerbong khusus wanita yang terletak pada gerbong pertama dan gerbong kedelapan atau terakhir. Dengan adanya gerbong khusus wanita, diharapkan perempuan terbebas dari pelecehan seksual yang kerap kali terjadi pada transportasi

umum. Didukung oleh satpam wanita yang berada pada tiap gerbong khusus wanita, dengan ini diharapkan perempuan menjadi lebih nyaman untuk menggunakan KRL.

Tabel silang jenis kelamin dengan dimensi kepuasan tarif, diketahui bahwa responden lebih banyak memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Responden terbanyak yang memiliki kepuasan tarif yang rendah berasal dari responden perempuan dengan presentase sebesar 51,8% atau 29 orang responden (lihat lampiran halaman 103). Terlihat bahwa responden perempuan mempunyai sikap sensitif yang lebih tinggi pada karcis KRL. Menurut mereka karcis KRL dianggap tidak sebanding dengan layanan yang diberikan.

Lain halnya untuk jenis kelamin dengan dimensi kepuasan waktu yang didapatkan hasil bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada waktu. Responden perempuan dengan kepuasan yang tinggi mendominasi hasil tabel silang dengan presentase sebesar 42,9% atau 24 orang responden (lihat lampiran halaman 103). Hal ini membuktikan bahwa responden perempuan sangat memperdulikan waktu mereka dengan cara menggunakan KRL. Dengan menggunakan KRL, penumpang akan lebih dapat menghemat waktu tempuh perjalanan. Dimensi selanjutnya yaitu jenis kelamin dengan dimensi kepuasan mutu layanan. Tidak seperti pada dua dimensi sebelumnya, pada dimensi ini didapatkan hasil terbanyak bahwa responden laki-laki mempunyai tingkat kepuasan yang sedang dengan presentase sebesar 46,2% atau 18 orang responden (lihat lampiran halaman 103). Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang laki-laki merasa layanan yang

diberikan PT. KCJ masih dapat diterima namun layanan yang lebih baik sangat diharapkan untuk kemajuan KRL itu sendiri.

Tabel silang jenis kelamin dengan dimensi kondisi kereta menunjukkan bahwa kebanyakan yang mempunyai tingkat kepuasan yang sedang berasal dari responden perempuan dengan presentase sebesar 42,9% atau 24 orang (lihat lampiran halaman 103). Perempuan merasa cukup nyaman dengan keberadaan gerbong khusus perempuan yang dapat mengurangi tindakan pelecehan seksual yang kerap kali terjadi pada transportasi umum. Dengan adanya gerbong khusus perempuan penumpang perempuan menjadi lebih aman untuk bertransportasi, ditambah lagi dengan adanya satpam perempuan di tiap gerbong khusus perempuan.

2. Usia*Keputusan

Tabel III. 7. Tabel Silang Usia dengan Keputusan

Usia * keputusan R Crosstabulation

			keputusan R			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Usia	>40	Count	5	12	3	20
		% within Usia	25.0%	60.0%	15.0%	100.0%
	31-40	Count	10	12	6	28
		% within Usia	35.7%	42.9%	21.4%	100.0%
	21-30	Count	8	21	12	41
		% within Usia	19.5%	51.2%	29.3%	100.0%
	<20	Count	2	3	1	6
		% within Usia	33.3%	50.0%	16.7%	100.0%
Total		Count	25	48	22	95
		% within Usia	26.3%	50.5%	23.2%	100.0%

Sumber: Olah Data SPSS 2012

Terlihat bahwa responden yang berusia >40 tahun merupakan responden dengan presentase terbesar yang mempunyai kepuasan yang sedang dengan presentase sebesar 60,0% atau 12 orang responden. Pada kelompok ini, penumpang merasa layanan yang diberikan oleh PT. KCJ sudah cukup memuaskan. Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelayanan dari PT. KCJ, tapi penumpang tetap menaruh harapan pada PT. KCJ untuk dapat membenahi layanan KRL agar menjadi lebih baik lagi. Lain halnya untuk tabel silang usia dengan dimensi kepuasan tarif, responden terbanyak mempunyai kepuasan yang rendah pada kelompok usia >40 tahun dengan presentase sebesar 60,00% atau 12 orang responden (lihat lampiran halaman 104). Pada kelompok umur ini, responden lebih kritis terhadap permasalahan tarif dikarenakan mereka merasa tarif KRL tidak sesuai dengan layanan yang diberikan PT. KCJ. Tarif seharga Rp 8.500,- dengan pelayanan yang belum memuaskan sangatlah tidak sebanding. Penumpang berharap dengan tarif yang tinggi tersebut, pengalokasian anggaran dana harus dapat disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

Tabel silang usia dengan kepuasan waktu diketahui bahwa responden terbanyak yang mempunyai kepuasan waktu yang tinggi pada kelompok 21-30 tahun dengan presentase sebesar 51,2% atau 21 orang (lihat lampiran halaman 104). Hal tersebut jelas membuktikan bahwa mayoritas pengguna KRL merupakan penumpang dalam usia produktif. Pada usia produktif, seseorang cenderung melakukan aktivitas pada setiap harinya. Seperti halnya para penumpang KRL yang mayoritas didominasi oleh penumpang pada usia produktif, mereka menggunakan KRL untuk menjalankan

aktivitas mereka tiap harinya. Misalnya untuk bekerja, kesekolah atau kuliah. Oleh sebab itu, KRL merupakan salah satu transportasi vital bagi penumpang untuk dapat melangsungkan aktivitas mereka.

Tabel silang usia dengan mutu layanan terbanyak berada pada tingkat kepuasan mutu layanan yang sedang. Kebanyakan berasal dari kelompok usia >40 tahun dengan presentase sebesar 55,0% atau 11 orang responden (lihat lampiran halaman 104). Hal ini membuktikan bahwa usia >40 tahun tidak terlalu mempermasalahkan layanan dari PT. KCJ. Akan tetapi mereka tetap berharap agar PT. KCJ dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, dan dapat menyelesaikan semua permasalahan yang sering kali terjadi.

Selanjutnya dimensi kondisi kereta, diketahui bahwa dominan responden mempunyai tingkat kepuasan sedang berasal dari kelompok usia >40 tahun. Ada 13 orang responden dengan presentase sebanyak 65.0% (lihat lampiran halaman 105). Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang masih cukup puas dengan keadaan kondisi kereta. Kondisi fisik kereta dinilai masih layak, walaupun masih banyak permasalahan didalam gerbong kereta itu sendiri. Masih sering kali terlihat penumpang yang kira-kira berumur <40 tahun berempati terhadap penumpang yang berumur >40 tahun. Seperti memberikan duduk ketika ada orang tua yang berdiri. Namun ada juga penumpang yang tidak mempunyai empati terhadap penumpang yang berumur lebih tua, seperti pura-pura tidak melihat atau lebih parahnya pura-pura tidur agar tidak memberikan duduk pada orang tua yang berdiri.

3. Pendidikan Terakhir*Kepuasan

Tabel III. 8. Tabel Silang Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan**Pendidikan terakhir * kepuasan R Crosstabulation**

			kepuasan R			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Pendidikan terakhir	S3	Count	0	0	1	1
		% within Pendidikan terakhir	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	S2	Count	10	11	5	26
		% within Pendidikan terakhir	38.5%	42.3%	19.2%	100.0%
	S1	Count	5	27	7	39
		% within Pendidikan terakhir	12.8%	69.2%	17.9%	100.0%
	D3	Count	3	5	5	13
		% within Pendidikan terakhir	23.1%	38.5%	38.5%	100.0%
	SMA	Count	7	5	4	16
		% within Pendidikan terakhir	43.8%	31.3%	25.0%	100.0%
Total		Count	25	48	22	95
		% within Pendidikan terakhir	26.3%	50.5%	23.2%	100.0%

Sumber: Olah Data SPSS 2012

Hasil *crosstab* menunjukkan bahwa responden penelitian terbanyak merupakan responden dengan pendidikan terakhir S1. Pada kelompok ini diketahui ternyata responden terbanyak memiliki kepuasan yang sedang dengan presentase 69,2% atau sebanyak 27 orang . Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan bahwa rata-rata responden mempunyai latar belakang pendidikan yang baik, bahkan bisa dikatakan latar belakang pendidikan yang cukup tinggi. Terlihat dari responden yang mayoritas pendidikan terakhirnya adalah sarjana.

Tabel silang selanjutnya yaitu pendidikan terakhir dengan kepuasan tarif. Kebanyakan yang merasa tidak puas berasal dari responden dengan pendidikan terakhir D3. Ada 9 orang responden dengan presentase sebesar 69,2% (lihat lampiran halaman 105). Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua kelompok merasa harga

tarif sesuai dengan kemampuan mereka. Harga tarif karcis dinilai terlalu mahal dan tidak sesuai dengan layanan yang diberikan. Dimensi kedua yaitu kepuasan waktu, didapatkan hasil bahwa responden dengan presentase terbesar yaitu 100% (lihat lampiran halaman 105) mempunyai tingkat kepuasan waktu yang tinggi. Kelompok tersebut yaitu responden yang mempunyai latar belakang pendidikan S3. Dari hasil yang didapatkan diketahui bahwa semakin tinggi jenjang latar belakang pendidikan, masyarakat semakin dapat memilih alternatif transportasi yang dapat menguntungkan waktu mereka.

Selanjutnya tabel silang pendidikan terakhir dengan dimensi mutu layanan. Diketahui responden yang mempunyai latar belakang pendidikan S3 memiliki presentase terbesar pada tingkat kepuasan sedang sebanyak 100% (lihat lampiran halaman 106). Hal tersebut didasarkan oleh responden yang merasa mutu layanan yang diberikan memang belum mencapai kepuasan yang tinggi untuk penumpang. Penumpang merasa standar pelayanan yang diberikan semakin menurun dikarenakan kebijakan yang dikeluarkan malah membuat penumpang semakin rugi. Dimensi terakhir yaitu kepuasan kondisi kereta diketahui bahwa kebanyakan responden mempunyai tingkat kepuasan yang sedang pada kelompok S1 dengan presentase sebesar 51,3% atau 20 orang (lihat lampiran halaman 106). Hal ini membuktikan bahwa kondisi kereta masih cukup memuaskan penumpang. Dibalik semua permasalahan yang sering terjadi, tetapi penumpang masih merasa puas dengan kondisi kereta.

4. Profesi* Kepuasan

Tabel III. 9. Tabel Silang Profesi dengan Kepuasan
Profesi * kepuasan R Crosstabulation

			kepuasan R			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Profesi	lain-lain	Count	1	1	0	2
		% within Profesi	50.0%	50.0%	.0%	100.0%
	Ibu rumah tangga	Count	2	2	0	4
		% within Profesi	50.0%	50.0%	.0%	100.0%
	wirausahawan	Count	5	8	2	15
		% within Profesi	33.3%	53.3%	13.3%	100.0%
	Karyawan swasta	Count	8	17	10	35
		% within Profesi	22.9%	48.6%	28.6%	100.0%
	PNS	Count	6	13	7	26
		% within Profesi	23.1%	50.0%	26.9%	100.0%
	pelajar/mahasiswa	Count	3	7	3	13
		% within Profesi	23.1%	53.8%	23.1%	100.0%
Total		Count	25	48	22	95
		% within Profesi	26.3%	50.5%	23.2%	100.0%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2012

Terlihat bahwa responden terbanyak merupakan karyawan swasta yang mempunyai tingkat kepuasan sedang. Tidak jauh berbeda dengan karyawan swasta, responden yang mayoritas PNS merupakan responden terbanyak kedua. Responden PNS terbanyak juga mempunyai tingkat kepuasan yang sedang. Hal ini membuktikan bahwa pengguna KRL *Commuter Line* didominasi oleh para pekerja yang menggantungkan transportasi pada KRL. Penganggapan bahwa dengan menggunakan KRL dapat mempercepat waktu sampai hingga tujuan merupakan alasan utama para penumpang yang mayoritas berprofesi sebagai pekerja ini.

Dapat dilihat bahwa presentase terbesar dari kelompok pelajar atau mahasiswa dengan presentase sebesar 53,8% mempunyai tingkat kepuasan yang sedang. Kelompok ini bergantung pada ketepatan waktu, jadi dengan menggunakan KRL

merupakan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah waktu perjalanan. Lain halnya pada dimensi kepuasan tarif, presentase terbanyak berasal dari kelompok ibu rumah tangga dengan tingkat kepuasan yang rendah (lihat lampiran halaman 106). Selain kelompok ibu rumah tangga, kelompok lainnya yang memiliki tingkat kepuasan rendah yaitu PNS dengan presentase sebesar 65,4% (lihat lampiran halaman 103). Mayoritas responden yang berasal dari berbagai kelompok berbeda pun mempunyai tingkat kepuasan yang rendah pada dimensi tarif karcis. Hal tersebut dikarenakan harga karcis tidak sesuai dengan apa yang penumpang dapatkan. Apalagi ditambah dengan masih banyaknya permasalahan yang sering kali terjadi.

Tabel silang selanjutnya yaitu profesi dengan dimensi kepuasan waktu. Terlihat bahwa kebanyakan tingkat kepuasan waktu yang tinggi berasal dari kelompok PNS dengan presentase sebesar 53,8% atau 14 orang (lihat lampiran halaman 107). Kelompok PNS yang merupakan kalangan pekerja membutuhkan ketepatan waktu dalam keseharian mereka. Mereka harus tepat pada waktu yang telah ditentukan oleh kantor, maka dari itu ketepatan waktu yang tinggi sangat dibutuhkan oleh kalangan pekerja ini. Untuk dimensi kepuasan mutu layanan, kelompok ibu rumah tangga mempunyai presentase terbesar dengan tingkat kepuasan sedang (lihat lampiran halaman 107). Mutu layanan sangat diperlukan untuk menjadikan KRL diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Jika mutu layanan KRL baik, penumpang pun akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. KCJ. Selanjutnya dimensi kepuasan kondisi kereta yang kebanyakan berasal dari kelompok PNS dengan presentase sebesar 46,2% atau 12 orang responden (lihat lampiran

halaman 108). Kepuasan pada dimensi ini berada pada kategori tingkat kepuasan yang sedang. Tidak hanya kelompok PNS, namun kelompok karyawan swasta juga memiliki tingkat kepuasan yang sedang. Hal tersebut dikarenakan kondisi KRL itu sendiri masih terbilang layak untuk sebuah transportasi masal.

5. Penghasilan*Kepuasan

Tabel III. 10. Tabel Silang Penghasilan dengan Kepuasan

Penghasilan * kepuasan R Crosstabulation

			kepuasan R			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Penghasilan >3.100.000	Count	10	17	4	31	
	% within Penghasilan	32.3%	54.8%	12.9%	100.0%	
2.100.000-3.000.000	Count	7	16	13	36	
	% within Penghasilan	19.4%	44.4%	36.1%	100.0%	
1.100.000-2.000.000	Count	3	8	1	12	
	% within Penghasilan	25.0%	66.7%	8.3%	100.0%	
<1.000.000	Count	5	7	4	16	
	% within Penghasilan	31.3%	43.8%	25.0%	100.0%	
Total	Count	25	48	22	95	
	% within Penghasilan	26.3%	50.5%	23.2%	100.0%	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 17

Penyilangan terakhir yaitu pada penghasilan responden. Kebanyakan responden memiliki tingkat kepuasan yang sedang pada kelompok berpenghasilan Rp 1.100.000-Rp 2.000.000,- dengan presentase sebesar 66,7% atau 8 orang responden (lihat lampiran halaman 108). Sama halnya dengan dimensi kepuasan tarif, diketahui bahwa responden terbanyak memiliki tingkat kepuasan yang rendah pada kelompok penghasilam Rp 1.100.000-Rp 2.000.000,-. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang

KRL *Commuter Line* masih mampu untuk menggunakan KRL walaupun harga tiket yang tergolong mahal. Terlihat dari masih ramainya pengguna KRL walaupun harga karcis KRL telah naik. Para penumpang merasa tidak memperlmasalahkan harga karcis asalkan apa yang diberikan oleh PT KCJ sebanding dengan harga yang mereka bayar.

Begitu juga dalam dimensi kepuasan waktu, kebanyakan yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu berasal dari kelompok responden yang berpenghasilan > Rp 3.000.000,- yaitu sebesar 45,2% atau 14 orang responden (lihat lampiran halaman 108). Hal ini membuktikan pekerja dengan penghasilan yang lebih tinggi, lebih ketat pula dengan ketepatan waktu dalam pekerjaan. Mereka secara professional harus tepat waktu. Dimensi selanjutnya yaitu mutu layanan. Pada dimensi ini, mayoritas berada ditingkat kepuasan yang sedang. Kepuasan yang sedang ini berada pada kelompok Rp 1.100.000-Rp 2.000.000,- dengan presentase sebesar 66,7% (lihat lampiran halaman 109). Pada dimensi kepuasan kondisi kereta kebanyakan berada pada kategori sedang. Kelompok dominan berasal dari responden yang berpenghasilan Rp 2.100.000-Rp 3.000.000 dengan presentase sebesar 47,2% atau 17 orang (lihat lampiran halaman 109). Penyilangan ini memperlihatkan bahwa kepuasan kondisi kereta masih cukup memuaskan penumpang, terlepas dari permasalahan yang sering kali terjadi. Banyaknya permasalahan yang sering terjadi pada kondisi kereta tidak menyurutkan penumpang untuk tetap menggunakan transportasi darat ini.