

Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu

Lailan Khairunnisa^{1*}, Bambang Mursito², Sarsono³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Batik, Surakarta.

*¹Email: lailankhairunnisa24@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu pada stasiun Purwosari Surakarta. Penelitian ini mempunyai populasi seluruh pelanggan kereta api pada stasiun purwosari Surakarta. Dalam penelitian ini mengambil sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, dan uji t. Hasil penelitian ini diketahui bahwa uji hipotesis dengan menyebarkan kuesioner, hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa valid dan reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa dalam model penelitian tersebut tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t variabel kenyamanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel Keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kenyamanan; keamanan; ketepatan waktu; kepuasan pelanggan

Customer satisfaction in terms of comfort, safety and timeliness

Abstract

This study aims to analyze the effect of customer satisfaction in terms of comfort, safety and timeliness at Purwosari Surakarta station. This study has a population of all train customers at Purwosari Surakarta station. In this study, taking a sample of 100 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. This research uses analysis tools validity test, preliability test, classical assumption test, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and t test. The results of this study note that hypothesis testing by distributing questionnaires, the results of the questionnaire can be concluded that it is valid and reliable. The classical assumption test shows that the research model does not occur multicollinearity and heteroscedasticity. Based on the results of the calculation, the t value of convenience and timeliness variables has a positive and significant effect on customer satisfaction, while the security variable has no positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Comfort; security; punctuality; customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Kemajuan globalisasi kini membuat kehidupan manusia berkembang pesat sangat cepat, karena ditandai dengan produktivitas, aktivitas tinggi dan mobilitas penduduk yang diiringi dengan peningkatan jumlah pilihan transportasi yang tersedia membuat masyarakat lebih mudah dalam menggunakan jasa transportasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya budgetnya. Agar masyarakat leluasa dalam menikmati moda transportasi yang menurut pilihan terbaiknya.

Kereta api adalah alat transportasi yang digemari dan digandrungi masyarakat saat ini, khususnya kaum milenial yang hendak berlibur. Selain waktu tempuh yang lebih singkat, kereta api juga dapat mengangkut banyak penumpang dan barang dalam jumlah besar. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya perusahaan penyedia jasa transportasi kereta api.

Stasiun Purwosari Surakarta menjadi pilihan moda transportasi masyarakat untuk bepergian seperti untuk berangkat bekerja, kunjungan keluarga dan liburan. Tempat yang nyaman dan fasilitas penunjang yang memadai. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dan ditingkatkan melalui variabel kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. Cara mewujudkan kesan kenyamanan oleh pelanggan yaitu dengan tersedianya ruang tunggu dengan kursi yang memadai, tersedianya kipas angin dan AC, tersedianya mushola yang bersih, wifi dan stand-stand kantin.

Keamanan stasiun Purwosari Surakarta dirasa kurang diperhatikan dilihat dari pelanggan yang menuntut akan perhatian lebih ketika menggunakan moda transportasi kereta api yang berdampak pelanggan menjadi ragu-ragu untuk menggunakan kereta api. Seperti, tidak adanya kursi roda dengan jalur keamanan khusus untuk penyandang cacat dan petugas (Security) yang kurang bekerja sesuai dengan standart yang diharapkan yaitu terciptanya keamanan dan ketertiban suasana stasiun dan pelanggan kereta api

Kemampuan operator dalam memberikan pelayanan transportasi tepat waktu sampai dengan stasiun akhir sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Oleh karena itu, ketepatan waktu perjanjian pada waktu tertentu antara pihak perusahaan dan dengan pelanggan, sehingga pelanggan dapat sampai tujuan tepat waktu, karena minimnya hambatan akses jalan, karena mempunyai jalur perlintasan tersendiri yaitu rel sehingga lebih efektif dan efisien waktu dibandingkan dengan moda transportasi yang lain.

Tinjauan pustaka

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, inter personal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruh keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana (Toni dan Purwanto, 2018).

Kenyamanan

Kenyamanan adalah suatu bentuk jasa tidak bias dilihat, tidak bias dicium dan tidak bias diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan di manariki (Sari *et al*, 2016).

Keamanan

Keamanan adalah keadaan dimana rasa terbebasnya diri akan bahaya dan resiko. Hal ini berkaitan dengan tindak kriminal yang ditandai adanya kecelakaan dan apapun yang dapat merugikan diri sendiri dan orang sekitar, contohnya keamanan dalam menggunakan alat transportasi, keamanan di dalam rumah dari pencuri atau perampok, dan keamanan komputer dari hacker dan cracker yang mengintai kapanpun (Ruswinda *et al* (2019).

Ketepatan waktu

Ketepatan waktu digunakan sebagai tolak ukur pelanggan dalam memilih moda transportasi, karena sebagai fokus penting dalam sector perkeretaapian. Kemampuan operator dalam memberikan pelayanan transportasi tepat waktu (sampai dengan stasiun akhir) sesuai dengan jadwal yang

ditetapkan, merupakan indikator dari ketepatan waktu. Oleh karena itu, ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda (Widodo *et al*, 2019).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2014: 13) mengemukakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji pengaruh variable kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu pada stasiun purwosari Surakarta.

Jenis data yang digunakan adalah jenis data deskriptif dan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal ilmiah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan stasiun Purwosari Surakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik Accidental Sampling.

Pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data observasi dokumentasi, wawancara, kuesioner atau angket dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan teknik analisis linier regresi berganda dengan SPSS 15.

Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dan variabel independen kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji reliabilitas

Tabel 2. Uji reliabilitas

Variabel	Nilai cronbach's Alpha	Nilai kritis	Keterangan
Kenyamanan (X_1)	0,740	0,60	Reliabel
Keamanan (X_2)	0,697	0,60	Reliabel
Ketepatan waktu (X_3)	0,684	0,60	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	0,736	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha pengaruh variabel untuk semua variabel (kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu pada kepuasan pelanggan) > nilai kritis (0,60), maka dalam penelitian ini di katakan reliabel.

Uji normalitas

Tabel 3. Uji normalitas

One sample kolmogrov-smirnov test		
		Absres
N		100
	Mean	1,2138
Normal parameters (a,b)	Std. deviation	,81065
Most extreme	Absolute	,097
Differences	Positive	,097
	Negative	,084
Kolmogrov-smirnov z		,970
Asymp. Sig. (2tailed)		,304

a. Test distribution is normal

b. Calculated from data

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa p value 0,304 > 0,05 berarti data tersebut normal.

Uji t (Parsial)Tabel 4. Hasil uji t
Coefficients^(a)

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta	B	Std. error
1 Constant)	4,783	2,428		1,970	,052
X1	,264	,095	,266	2,786	,006
X2	,184	,100	,174	1,838	,069
X3	,337	,102	,307	3,293	,001

a. Dependent variable: Y

Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui variabel kenyamanan (X1) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,786 > 1,984$), maka variabel kenyamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terbukti dengan nilai significant sebesar $(0,006) < 0,05$ (α);

Diketahui variabel keamanan (X2) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,838 < 1,984$), maka variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Terbukti dengan nilai significant sebesar $(0,069)$ lebih besar dari $0,05$ (α); dan

Diketahui variabel ketepatan waktu (X3) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,293 > 1,984$), maka variabel ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Terbukti dengan nilai significant sebesar $(0,001)$ lebih kecil dari $0,05$ (α).

Pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan stasiun Purwosari Surakarta

Pada variabel kenyamanan uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,786 > 1,984$) dengan nilai signifikan $(0,006) < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak, maka hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada stasiun Purwosari Surakarta. Perusahaan KAI telah menyadari pentingnya kenyamanan karena tersedianya ruang tunggu dengan tempat duduk yang memadai, mushola dan tempat wudhu, kantin, pegawai loket yang ramah, parkir luas serta toilet yang bersih guna terpenuhinya kebutuhan dasar pelanggan, sehingga dapat memberikan perasaan senang, damai dan bahagia yang dirasakan oleh pelanggan, akan tetapi tingkat kepuasan seperti arti nyaman dapat di asumsikan tidak sama pada setiap pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya oleh Ruswinda *et al* (2019), Umami *et al* (2016), Puspita dan Santoso (2018), Apriyadi (2017), Muis *et al* (2016), Sari *et al* (2016), Fikri *et al* (2016), Toni dan Purwanto (2018), Adawia *et al* (2020), Horsu *et al* (2015), dan Hossain *et al* (2018).

Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan stasiun purwosari surakarta

Pada variabel keamanan uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,838 < 1,984$) dengan nilai signifikan $(0,069) > 0,05$ yang artinya H_0 diterima, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada stasiun Purwosari Surakarta. Dilihat pelanggan yang menuntut akan perhatian lebih ketika menggunakan moda transportasi kereta api. Hal ini bisa terjadi jika perhatian mengenai keamanan perusahaan kurang, seperti petugas yang tidak berkeliling stasiun untuk menjaga keamanan dan hanya standby di post penjagaan, yang berdampak pelanggan menjadi ragu-ragu untuk menggunakan kereta api dan tidak ada jalur khusus penyandang disabilitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Baskara *et al* (2015) dan Erick *et al* (2018).

Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada stasiun Purwosari Surakarta

Berdasarkan hasil penelitian analisis uji t $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,293 > 1,984$) dengan nilai signifikan $(0,001) < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak, maka hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada stasiun Purwosari Surakarta. Ketepatan waktu adalah keinginan setiap pelanggan guna efektif dan efisiensi waktu dalam perjalanan transportasi. Operator dalam mengoperasikan kereta api disesuaikan pada jadwal di lapangan sehingga dapat melayani pelanggan sampai ke stasiun akhir. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian sebelumnya oleh Widodo et al (2019), Octaviasari dan Rachma (2019), Fonceza et al (2015), Ruswinda et al (2019), Fikri et al (2018), Apriyadi (2017), Selinda dan Parjono (2020).

SIMPULAN

Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan stasiun purwosari Surakarta;

Keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan stasiun Purwosari Surakarta; dan

Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan stasiun purwosari Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ruswinda, E., Arifin, & Priyono. (2019). Pengaruh Faktor Harga, keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap pembelian tiket kereta api ekonomi AC perantara jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi kasus pada penumpang kereta api ekonomi penataran di kota baru malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Sari, P., Heriyanto, & Septayuda, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Eksis*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Toni, M., & Purwanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu di Universitas Tarumanegara Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studied Universitas Tarumanegara Jakarta*.
- Widodo, A. S., Fathoni, A., & Haryono, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi empiris pada KA Blora jaya ekspres di DAOP 2 Semarang). *Journal of Management*.