

## Analisis Kinerja Operasional Angkutan Peti kemas PT. Kereta Api Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Rute Stasiun JICT-Cikarang Dry Port)

Nabil Azhari<sup>1</sup>, Rizky Williyanto Lesmana<sup>2</sup>

Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: azhrnabil2@gmail.com

**Abstrak.** PT. Kereta Api Logistik Stasiun JICT Area Barat 1 adalah anak perusahaan yang dibentuk oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan Akta No.10 tanggal 8 September 2009. PT. Kereta Api Logistik dibentuk untuk melayani distribusi logistik berbasis kereta api dengan *door to door service*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kemudian diolah menggunakan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk mengukur kepuasan pelanggan, dan Metode *Importance Performance Analisis* (IPA) untuk mengukur persepsi pada tingkat kinerja dan harapan konsumen pada tingkat kepentingan pelanggan. Berdasarkan Hasil analisis yang didapat yaitu didapati hasil tingkat kesesuaian skor sebesar 97,38%. Hasil ini menunjukkan hampir sempurna. Dan didapati hasil dari reabilitas 0,8 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reabilitas sangat baik. Namun perusahaan masih perlu meningkatkan beberapa indikator yang terdiri dari jumlah yang dikerjakan (-0,2), Kualitas kerja yang dihasilkan (-0,1), Kehadiran (-0,1), Kemampuan bekerja sama (-0,1), Kualitas Pelayanan (-0,2), Harga (-0,2), dan Faktor situasi (-0,2). Untuk ketepatan waktu dan faktor pribadi telah terealisasi dengan baik.

**Kata kunci:** Analisis, Kinerja, Kinerja Operasional, Kinerja peti kemas, Kepuasan Pelanggan

**Abstract.** PT. Kereta Api Logistik JICT Station West Area 1 is a subsidiary formed by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) based on Deed No.10 dated September 8, 2009. PT. Kereta Api Logistik was formed to serve rail-based logistics distribution with *door to door service*. This research method uses quantitative methods and then processed using *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) analysis to measure customer satisfaction, and *Importance Performance Analysis* (IPA) method to measure perceptions at the performance level and consumer expectations at the level of customer importance. Based on the results of the analysis obtained, the result of the level of conformity score is 97.38%. This result shows almost perfect. And the results of the reliability of 0.8 can be stated that all statements are reliable with a very good level of reliability. However, the company still needs to improve several indicators consisting of the amount done (-0.2), the quality of work produced (-0.1), attendance (-0.1), ability to work together (-0.1), service quality (-0.2), price (-0.2), and situational factors (-0.2). For punctuality and personal factors have been well realized.

**Keywords:** Analysis, Performance, Operational Performance, Container Performance, Customer Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Kereta api telah menjadi salah satu moda transportasi yang penting dalam sejarah perkembangan peradaban manusia. Pada awalnya, kereta api di Indonesia memiliki sejarah panjang yang dimulai pada abad ke-19 saat masa penjajahan Belanda. Dengan berkembangnya kereta api di Indonesia, Kereta api Indonesia berupaya meningkatkan infrastruktur nasional. Dan pada saat ini kereta api menjadi transportasi yang penting untuk menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia yang luas.

Selain angkutan penumpang, Kereta api di Indonesia juga melayani angkutan barang. Salah satunya PT. Kereta Api Logistik yang telah menjadi tulang punggung dalam mendukung distribusi barang-barang dari dan ke berbagai daerah di Indonesia. Pemerintah melalui PT. Kereta Api Indonesia membuat anak Perusahaan baru bernama PT. Kereta Api Logistik terus melakukan investasi dalam pengembangan dan modernisasi dalam sistem kereta api.

PT. Kereta Api Logistik (KALOG) sebagai salah satu anak Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengoptimalkan konektivitas layanan Kereta Api kontainer dari dan ke Pelabuhan Tanjung Priok. Melalui Jakarta Internasional Container Terminal (JICT), KALOG mengoperasikan relasi pertamanya yaitu JICT – Cikarang Dry Port (CDP). Layanan tersebut sejalan dengan program nasional dan menjadi langkah awal pemerintah dalam mewujudkan distribusi logistik antar moda.

Saat ini, PT. Kereta api Logistik semakin mendapatkan perhatian terutama sebagai salah satu solusi untuk mengatasi masalah kemacetan lalu lintas dan pengurangan emisi karbon. Investasi dalam pembangunan jalur kereta api logistik dan investasi pembangunan jalur baru yang lebih efisien dan moderen terus dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan ketepatan dalam pengiriman logistik di Indonesia. dengan populasi yang besar dan pertumbuhan ekonomi yang pesat, pada tahun 2016 dibangun Stasiun Jakarta Internasional Container Terminal.

Jakarta International Container Terminal (JICT) merupakan salah satu Pelabuhan besar di Indonesia. Menangani container yang keluar masuk Pelabuhan merupakan perlakuan khusus yang diberikan pada terminal ini. Dengan kapasitas terminal hingga 43.777 TEUs, JICT memerlukan kelancaran akses keluar masuknya *container* demi kelancaran operasional. Prasarana jalanpun dinilai tidak lagi dapat menampung kemacetan yang sering terjadi disana. Sehingga didirikanlah Kereta Api Logistik oleh PT. Kereta Api Logistik pada tahun 2016, yang tempatnya berada disebelah JICT. Kelancaran pasokan dan distribusi di sektor riil merupakan salah satu pengendali inflasi. Ketidakefisienan distribusi tersebut akibat buruknya

infrastruktur dan sistem logistik, sehingga akan menaikkan harga barang di konsumen akhir. Dalam hal ini, pemerintah perlu mempercepat perbaikan jalan dan jembatan, sedangkan jangka panjangnya mempercepat pembangunan Pusat Distribusi Regional sebagai penyangga cadangan pangan nasional dan Pusat Disribusi Provinsi sebagai penyangga pangan provinsi, kabupaten, dan kota. Di samping itu, perlu segera tindak lanjut Perpres Nomor 26/2012 tentang Cetak Biru Pengembangan Sislognas, serta percepatan integrasi antarmoda (Kereta Api, trucking, transportasi laut).

Angkutan peti kemas dengan moda kereta api sebagai industri yang dapat dimanfaatkan sebagai distribusi barang dan logistik pelabuhan ke pelabuhan besar di Pulau Jawa dan Sumatera dengan melihat jalur kereta api yang sudah ada. Potensi kawasan industri yang banyak berada di sekitar Bekasi, Karawang, diharapkan penggunaan moda kereta api akan berdampak pada waktu tempuh yang lebih pendek, dan biaya yang lebih murah. Bila mengingat kepadatan jalan raya lalu lintas di jalan jabodetabek, khususnya jalan Tol Lintas lingkaran luar Jakarta Cilincing-Cibitung yang kerap menimbulkan kemacetan, sehingga menumpuknya kendaraan di jalan tersebut sehingga diperlukan adanya transportasi pengganti selain *Truck container*. Salah satunya kereta api, dengan mengingat permintaan layanan angkutan barang dengan kereta api yang banyak, bisa berdampak pada kenaikan ini tentu saja tidak bisa seluruhnya dipenuhi, sehingga pada akhirnya juga berdampak pada kualitas operasional kereta api. Untuk pengiriman volume besar dan jarak jauh, kereta api lebih efisien (*cost per unit lebih rendah, no non-value added cost*) dan ramah lingkungan.

Oleh karena itu, penyediaan sarana gerbong kereta api atau usaha kerja sama industri logistik dengan perusahaan kereta api perlu mendapat perhatian yang serius dari Pemerintah. Sedangkan permasalahan angkutan jalan perlu kajian detail terutama yang berkaitan dengan permasalahan keterbatasan infrastruktur yang menyebabkan beban jalan yang telah melibihi kapasitas atau volume lalu lintas terpasang, peranan pemerintah dalam regulasi optimalisasi infrastruktur, dan aliran permintaan angkutan barang. Sementara itu, fokus tulisan ini yaitu optimalisasi kapasitas infrastruktur angkutan kereta api terhadap distribusi barang pada PT. Kereta Api Logistik khususnya terkait dengan kapasitas infrastruktur, kondisi infrastruktur yang belum optimal, peran atau campur tangan Pemerintah dalam regulasi optimalisasi infrastruktur, angkutan kereta api logistik kalah bersaing dengan moda transportasi darat lain harus ditingkatkan.

## 2. LANDASAN TEORI

### A. Pengertian Kinerja

Menurut (Berry, Leonard L; Zeithaml, Valarie A; Parasuraman, n.d.), untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem angkutan, ada beberapa parameter/indikator yang bisa dilihat, yaitu yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua lebih bersifat kualitatif yang dinyatakan dengan mutu pelayanan. Adapun faktor tingkat pelayanan adalah:

1. Kapasitas, dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang dapat dipindahkan dalam satu waktu tertentu.
2. Aksesibilitas, menyatakan kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan biasanya berupa fungsi dari jarak maupun waktu.

Menurut Bangun (2012) yang dikutip oleh (Prasetyo & Marlina, 2019) menerangkan bahwa kinerja adalah pekerjaan yang sudah selesai dikerjakan dan hasilnya sesuai dengan standar yang ditentukan. Dapat diukur melalui lima dimensi dengan indikatornya antara lain :

1. Jumlah yang dikerjakan, hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang harus dihasilkan.
2. Ketepatan waktu, setiap pekerjaan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda untuk jenis pekerjaan tertentu yang harus diselesaikan tepat waktu, karena bergantung pada pekerjaan yang lain.
3. Kualitas kerja yang dihasilkan, setiap pegawai di perusahaan diharuskan memenuhi persyaratan yang ada untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.
4. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakan sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut pegawai selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja pegawai ditentukan oleh tingkat kehadiran pegawai dalam mengerjakannya.
5. Kemampuan Kerja Sama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu pegawai saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

### B. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009) yang dikutip oleh (Christono, 2022) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Amir (2005), kepuasan konsumen

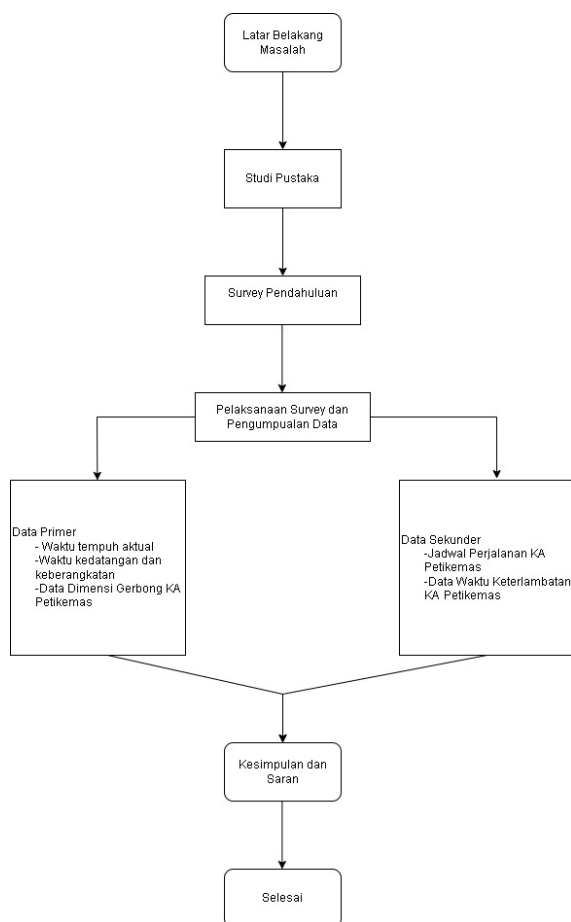
adalah sejauh mana manfaat suatu produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang (repeat buyer) atau kesetiaan yang berlanjut.(Ompu et al., 2021).

Berdasarkan kesimpulan diatas kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, keinginan dan harapan pelanggan sesuai dengan penampilan dari produk atau jasa tersebut. faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan atas jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh pelanggan.
5. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik pelanggan yang mencakup kebutuhan pribadi (Ompu et al., 2021).

### C. Kerangka Berpikir



### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Kuantitatif. Ini menggabungkan metode kuantitatif dan Importance Performance Analysis untuk melakukan penelitiannya dengan cara yang dijelaskan di bawah ini:

#### 1. Metode Kuantitatif

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:56) dalam (Muslimah, 2021) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 2. Metode Importance Performance Analysis

Merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh

pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

#### 3. Metode Customer Satisfaction Index

Merupakan sebuah metrik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima.

### A. Sumber Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang didapatkan dari instansi terkait untuk data sekunder dan pengamatan langsung untuk data primer. Berikut penjelasan data-data yang harus dikumpulkan :

#### 1. Data Primer

Menurut Umi Nariawati dalam (Pratiwi, 2017) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Untuk dapat melakukan survey perlu dilakukan perizinan terlebih dahulu terhadap instansi terkait, dalam hal ini adalah PT. Kereta Api Logistik dan PT. Kereta Api DAOP 1. Berikut merupakan data primer yang didapatkan dari hasil pengamatan :

1. Pengecekan rangkaian kereta api, pengecekan dilakukan pada saat kereta api masuk dan keluar area stasiun. Pengecekan yang dilakukan berupa pengecekan pen tusuk
2. Pengawasan waktu kedatangan dan keberangkatan KA, pada saat KA datang dan berangkat terdapat seorang tally yang mengawasi kegiatan berlangsung, untuk proses pembuatan laporan harian jam kedatangan dan keberangkatan

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008) dalam (Pratiwi, 2017), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, data sekunder yang digunakan adalah data yang terdapat di PT. Kereta Api Logistik dan PT. Kereta Api DAOP 1 yang merupakan penanggung jawab operasi dari Kereta Api Petikemas, dan juga dari literatur dan internet yang berkaitan tentang kereta api jurusan Stasiun JICT-Cikarang Dry Port. Data-data yang nantinya dikumpulkan berupa :

1. Data Volume Angkutan Petikemas  
Data volume angkutan petikemas didapat dari Bagian Operasional PT. Kereta Api Logistik di Stasiun JICT. Data ini berdasarkan jumlah yang sesuai dilapangan pada saat periode magang
2. Jadwal Perjalanan KA Petikemas  
Jadwal perjalanan KA Petikemas Jurusan Stasiun JICT-Cikarang Dry Port merupakan

jadwal perjalanan yang melayani 2x perjalanan pulang pergi dari Stasiun JICT maupun Cikarang Dry Port yang diperoleh dari PT Kereta Api Logistik Bagian Operasional

## B. Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah survey yang sesuai dengan aktualitas dan harapan penumpang. Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah struktur pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya untuk memperoleh tanggapan responden. Instrumen dianggap valid jika temuannya sesuai dengan kriteria dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan maksud pengukuran itu dilakukan. Semakin besar koefisien validitas maka instrumen tersebut makin baik.

### 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah metode atau pendekatan statistik yang menilai seberapa konsisten atau andal suatu metode pengujian atau pengukuran menghasilkan temuan yang sama di semua pengukuran. Dengan kata lain, uji reliabilitas menilai konsistensi dan ketetapan pengukuran instrumen terhadap gagasan atau variabel tertentu.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Validitas

#### 1. Hasil Uji Validitas Kepentingan

Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil hitungan korelasi besaran  $r$  kepuasan tiap atribut diatas menggunakan 0,291, hal ini karena sampel sebanyak 46 responden menggunakan margin of error 5% maka didapatkan 0,291. Dan dapat disimpulkan bahwa pertanyaannya valid. Didapati dengan skor tertinggi pada atribut nomor 10 sebesar 0,731 dengan pertanyaan “Pegawai operasional dapat bekerja sama dengan baik, dengan pengguna jasa saat terdapat kendala dalam pelayanan”. Dan didapatkan skor terendah pada atribut nomor 1 sebesar 0,485 dengan pertanyaan “Pegawai mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan”.

#### 2. Hasil Uji Validitas Harapan

Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil hitungan korelasi besaran  $r$  harapan tiap atribut diatas menggunakan 0,291, hal ini karena sampel sebanyak 46 responden menggunakan margin of

error 5% maka didapatkan 0,291. Dapat disimpulkan bahwa pertanyaannya valid. Didapati dengan skor tertinggi pada atribut nomor 6 sebesar 0,891 dengan pertanyaan “Puas dengan responden terhadap keluhan para pelanggan”. Dan didapatkan skor terendah pada atribut nomor 1 sebesar 0,706 dengan pertanyaan “Pelayanan bongkar muat mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan”.

### B. Uji Reabilitas

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .835             | 10         |

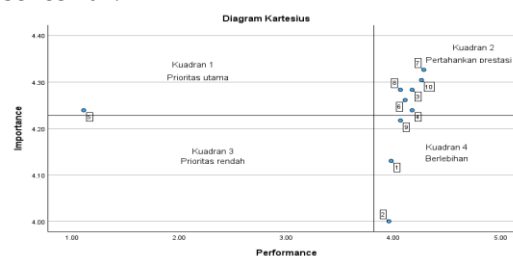
#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .940             | 10         |

Dari hasil diatas diperoleh nilai reabilitas untuk kepuasan dan harapan sebesar 0,835 untuk kepuasan dan 0,940. Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,8 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat baik.

### C. Hasil pengujian tingkat harapan dengan metode Importance Performance Analysis

Penelitian ini menggunakan metode IPA, dan disajikan kedalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius terdapat empat bagian kuadran yang memiliki peran penting dalam menentukan atribut mana yang harus ditingkatkan. Untuk menentukan data masing – masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbu X dan Y. Terdapat 4 kuadran yaitu kuadran 1 sebagai prioritas utama, kuadran 2 sebagai pertahankan prestasi, kuadran 3 sebagai prioritas rendah, dan kuadran 4 sebagai berlebihan.



1. Kuadran 1, prioritas utama ada pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna mementingkan peforma yang masuk pada kuadran ini. Pada data diatas terdapat 1 atribut yaitu atribut 5 dengan indikator “ Kemampuan bekerja sama”.
2. Kuadran 2, pertahankan prestasi ada pada kuadran ini, faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Pada data diatas terdapat 6 indikator yaitu 7 (kualitas produk/jasa),10 (faktor pribadi),8 (Harga),3 (Kualitas kerja yang dihasilkan), 6 (Kualitas pelayanan), 4 (Kehadiran)
3. Kuadran 3, Prioritas Rendah (Low Priority) pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendaj dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Pada kuadran ini tidak terdapat indikator manapun.
4. Kuadran 4, Berlebihan (Possibly Overkill) pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkair pada faktor tersebut kepada faktor yang lain lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Pada kuadran ini terdapat indikator nomor 9 (Faktor situasi),1 (Jumlah yang dikerjakan) ,2 (Ketepatan waktu).

## 5. SIMPULAN

Hasil dari pembahasan dan analisis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. kinerja operasional PT. KALOG dalam kondisi baik. Dilihat dari tabel muatan dalam semester pertama tahun 2024 menunjukan performa Perusahaan yang mumpuni karena dapat mencapai target yang telah ditentukan.
2. Didapati hasil tingkat kesesuaian skor sebesar 97,38%. Hasil ini menunjukkan hampir sempurna. Dan di dapati hasil dari reabilitas 0,8 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat baik.
3. Untuk meningkatkan efektivitas perusahaan masih perlu meningkat beberapa indikator yaitu sebagai berikut : Jumlah yang dikerjakan (-0,1), Kualitas kerja

## D. Hasil Customer Satisfaction Index

| Atribut                     | Rata – rata harapan Y | Importance weighting factor | Rata – rata kenyataan X | Weighted Score |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------|
| 1                           | 4,130                 | 0,098                       | 3,978                   | 0,389          |
| 2                           | 4,000                 | 0,095                       | 3,957                   | 0,374          |
| 3                           | 4,283                 | 0,101                       | 4,174                   | 0,423          |
| 4                           | 4,239                 | 0,100                       | 4,174                   | 0,418          |
| 5                           | 4,239                 | 0,100                       | 4,109                   | 0,412          |
| 6                           | 4,261                 | 0,101                       | 4,109                   | 0,414          |
| 7                           | 4,326                 | 0,102                       | 4,283                   | 0,438          |
| 8                           | 4,283                 | 0,101                       | 4,065                   | 0,412          |
| 9                           | 4,217                 | 0,100                       | 4,065                   | 0,405          |
| 10                          | 4,304                 | 0,102                       | 4,261                   | 0,434          |
| Total                       | 42,283                | 1                           | 41,174                  | 4,119          |
| Customer Satisfaction Index |                       |                             |                         | 0,82           |

Dalam tabel diatas menunjukan bahwa hasil dari CSI sebesar 0,82 dimana termasuk dalam rentang 0,81 – 1 ,00. Ini menunjukan hasil yang sangat puas.

yang dihasilkan (-0,1), Kemampuan bekerja sama (-0,1), Kualitas pelayanan (-0,2), Harga (-0,2), dan Faktor situasi (-0,1). Untuk ketepatan waktu dan faktor pribadi telah terealisasi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Adelia, C., Yuzal, I., & Khaldun, A. I. (2020). The Effect of Price and Accessibility on Consumer Interest in Using Soekarno-Hatta Airport Train. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 3, 352-360.

Adhi, E. W., & Amaruddin, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Di Kawasan Industri Mm2100. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik*, 4, 96.

- <https://doi.org/10.32897/sobat.2022.4.0.1914>  
Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, 14(1), 103–116.
- Bandung, I. T., Joputra, D., & Firman, A. F. (2019). STUDY ON PUBLIC TRANSPORT SYSTEM IN JAKARTA AND PUBLIC PREFERENCE RELATED TO OPERATIONAL ISSUES CASE OF SOEKARNO-HATTA AIRPORT TRAIN. August, 7–9.
- Berry, Leonard L; Zeithaml, Valerie A; Parasuraman, A. (n.d.). Five Imperatives for Improving Service Quality.
- Dewi, A.R (2018), PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DI PT. KERETA API LOGISTIK (KALOG) BANDUNG Measurement Of Service Quality In PT.Kereta Api Logistik (KALOG) Bandung Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan DIPLOMA III PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN POLITEKNIK NEGERI BANDUNG 2018
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology with Student CD.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, Dan Peternakan). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 4(2), 859–869.
- Institut transportasi dan logistik trisakti “ evaluasi kinerja pelayanan kereta rel listrik commuter line lintas cikarang-kampung bandan.” (2023).
- Lathiif, M. R. (2017). Analisa Kinerja Operasional Kereta Api Penataran Jurusan Surabaya Gubeng –Malang – Blitar. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 1–91.
- Muslimah, M. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Freight Forwarding Dalam Menunjang Kegiatan Ekspor Pada PT Raja Abadi Samudera Raya Semarang. Prosiding Kemaritiman ..., 10–31. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3841%0Ahttp://repository.unimar-amni.ac.id/3841/1/Article.pdf>
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, 1(3), 221–231.
- Permenhub No 35. (2011). PM\_35\_TAHUN\_2011.pdf (pp. 1–8).
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. Jurnal Ilmiah DInamika Sosial, 1, 213–214.
- PT.Inka (Persero). (n.d.). Gerbong Datar (PPCW). <https://www.inka.co.id/product/view/15>
- Puteri, nuning. 2017. Penggunaan Media Vidio Call dalam teknologi Komunikasi Jurnal ilmiah Dinamika Sosial, 1, 213-214
- Sanusi Mulyo Widodo, & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1), 38–45.
- Servqual, M., Qfd, D. A. N., & Pt, D. I. (2009). Konsumen Pemasar Gap 1 Gap 3. Jurnal Tekmapro.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffe Medan. Jurnal Diversita, 7(1), 114-120. <https://doi.org/10/31289/diversita.v.7i1.5190>
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. Unisia, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- TRANTONO, Ferdian Danu, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc., P. . (n.d.). Perancangan sistem informasi penjadwalan perjalanan kereta api.