

---

# Dokumen Laporan Customer Satisfaction Index PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Semester II – Tahun 2023

---

Dipersiapkan oleh :



# DAFTAR ISI

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survey



# DAFTAR ISI

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survey

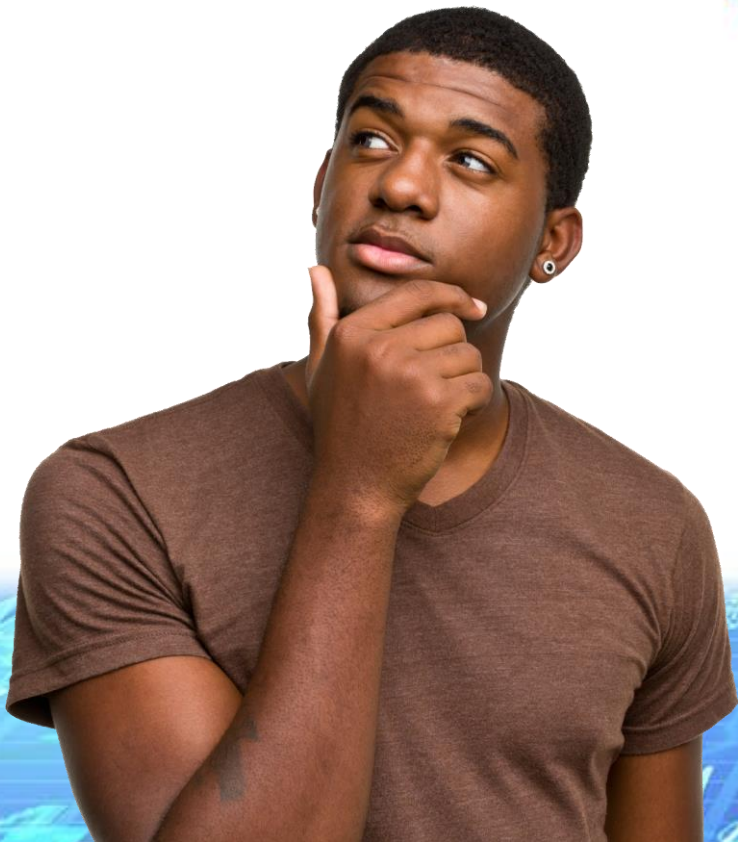


# Service:



**BAGIAN DARI PEMASARAN, SESUATU YANG MEMBANGUN IKATAN  
ANTARA PELANGGAN DENGAN MEREK YANG DIKONSUMSI”**



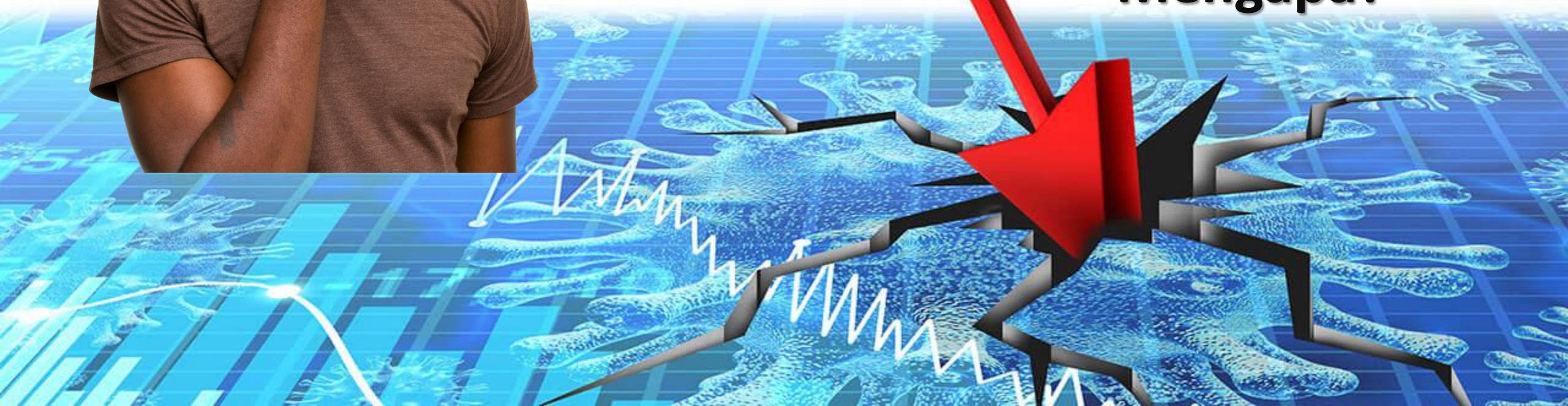


KEBANYAKAN PERUSAHAAN  
KEHILANGAN

**10-30%**

PELANGGAN  
SETIAP TAHUN

**Mengapa?**





**PASAR**  
TELAH BERUBAH

BEGITU PULA DENGAN  
**PERILAKU KONSUMEN**

#1

**WOM**

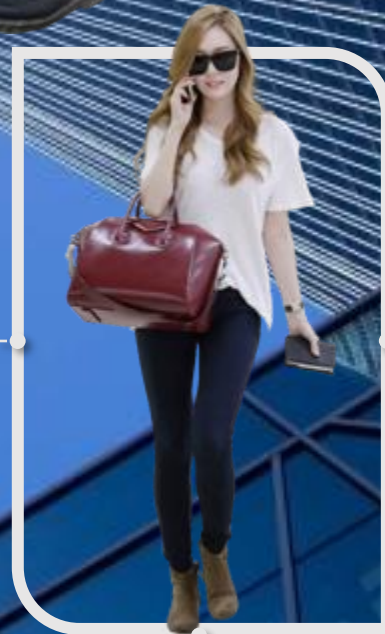
(WORD OF MOUTH)

**TERBUKTI  
EFEKTIF!**



#2

SEMUA  
ORANG  
KINI TERHUBUNG





#3

SEGALANYA

**KINI**

TRANSPARAN





**Deadline Hollywood** @NikkiFi... On  
R.I.P. J. Michael Riva dlvr.it/1hGjPc  
Retweeted by Jon Favreau



**Gabby Russell** @gabre  
I'm gonna be so irritable  
#needsleep



**Zack AI** @ZackkAI  
gonna sleep pretty good t  
#tootired



**Alec Waynee.** @Alec... eesc  
Just bought an iPhone 5 for  
friend @JohnStamos #Swag



**Corynne Hagins** @CorynneMi...  
Bump allergies

**EVERYBODY  
KNOWS  
EVERYTHING  
ABOUT  
YOU**

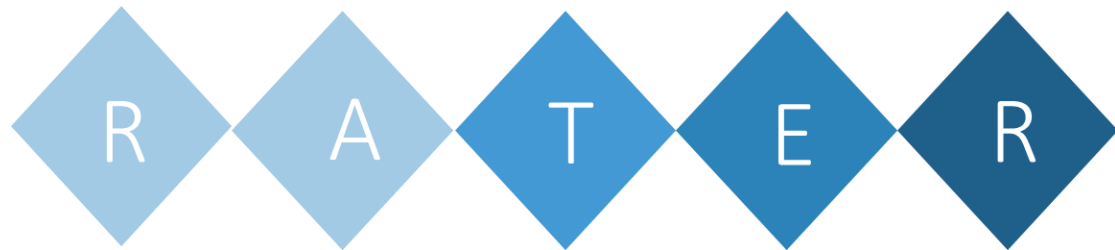
PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa kereta api, memiliki visi untuk menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia, melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur dan teknologi. Melalui visi yang diungkapkan tersebut erat kaitannya dengan komitmen akan kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan, dimana merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, terutama pada industry jasa. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari bagaimana jasa tersebut diberikan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu proses yang tidak terlepas pada evaluasi yang telah dilakukan sehingga dibutuhkan alat ukur untuk mengetahui keberhasilan tingkat pelayanan yang telah diberikan sesuai kepuasan pelanggan yang ada sehingga berefek pada tingkat loyalitas pelanggan. Alat ukur tersebut adalah nilai indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan. Guna mendapatkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan maka diperlukan riset kepuasan pelanggan terhadap pelayanan actual yang diterimanya. Program survei kepuasan terhadap pelanggan ini mengacu pada usulan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) PT Kereta Api Indonesia (Persero) tahun 2022. Terlepas dari hal tersebut dalam proses pengukuran khususnya di PT Kereta Api Indonesia (Persero), pengukuran yang dilakukan akan ditinjau dari berbagai segi diantaranya yaitu *Ground Service* (Pelayanan sebelum menggunakan kereta api – pelayanan di stasiun) dan *On-going Service* (Pelayanan ketika berada di kereta api). Fokus dari riset ini adalah tingkat kepuasan pelanggan dan aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki.

*Sumber: Service profit chain, HBR, 2008*

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen berdasarkan RATER

**Reliability** (Kehandalan)    **Assurance** (Kepercayaan)    **Tangibles** (Tampilan)    **Empathy** (Empati)    **Responsibility** (Tanggap)



Kemampuan memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat

Kemampuan petugas memberikan keyakinan dan kepercayaan

Fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, penampilan Petugas,dll,.

Tingkat kepedulian Petugas, layanan personal yang diberikan.

Keinginan untuk membantu dan meresponse kebutuhan konsumen

Menciptakan *Customer Experience* yang positif melalui *Service Excellence* sangat penting bagi perusahaan, konsumen dan bagi staff perusahaan.

Penting bagi perusahaan karena akan memberikan customer experience yang baik dapat mempertahankan loyalitas konsumen yang akhirnya membantu mengamankan masa depan bisnis nya.

Bagi konsumen, Experience yang dirasakan saat berinteraksi sangat penting, karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal memilih dan membeli produk.

Sementara bagi staff perusahaan, Service Excellence akan memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya.

Untuk menciptakan Customer Experience maka beberapa hal harus diperhatikan seperti gambar di samping.

Service Excellence dalam Menciptakan Customer Experience :



# Parameter Pengukuran Customer Satisfaction Index



## Dimensi Stasiun

### Dimensi Fisik Stasiun

- Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan public dan area komersial)
- Keluar masuk kendaraan di area parkir
- Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)
- Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)
- Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet, ketersediaan air, jet shower, tisu, handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan)
- Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)
- Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan (alat pengukur suhu, rapid test, genose test/vaksin) (layanan keseluruhan secara umum)
- Passenger crossing
- Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)
- Fasilitas untuk difable (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet difable, kursi difable di mushola, kursi roda)
- Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA
- Keberadaan porter, ketersediaan trolley
- Keamanan (ketersediaan APAR, jalur dan titik kumpul evakuasi)

### Skala pengukuran tingkat kepuasan

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

### Hedonic: Skala Likert

Tidak puas 1 2 3 4 5 Puas

### Dimensi Fisik Ruang Tunggu Stasiun

- Fasilitas ruang tunggu (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)
- Kebersihan ruang tunggu (rapih, lantai kering, bebas noda, bebas sampah)
- Kenyamanan ruang tunggu

### Dimensi Fisik Boarding Area

- Fasilitas boarding area
- Kebersihan boarding area (rapih, lantai kering, bebas noda, bebas sampah)
- Kenyamanan boarding area

### Dimensi Fisik Customer Service

- Fasilitas customer service
- Kebersihan customer service (rapi, lantai kering, bebas noda, dan bebas sampah)
- Kenyamanan customer service

### Dimensi Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan

- Informasi umum: Petugas stasiun (boarding, dan security)
- Informasi khusus: Petugas loket, customer service

### Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket

- Ketersediaan informasi pada tiket
- Kepuasan kepada tempat pembelian
- Ketersediaan dan kehandalan channel eksternal di stasiun
- Fasilitas cetak boarding pass mandiri

### Dimensi Non Fisik - Keramahan

- Petugas boarding
- Petugas loket
- Petugas customer service
- Petugas security

### Dimensi Non Fisik - Tarif dan Tiket

- Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
- Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya
- Aturan umum perjalanan
- Kemudahan pembelian tiket

### Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n = jumlah responden  
Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke - i  
i = Nilai kinerja atribut ke - i

Menentukan CSI, membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

# Parameter Pengukuran Customer Satisfaction Index

## Dimensi Kereta



### Dimensi Fisik Kereta

Keamanan Kereta

Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)

Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)

Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV)

khusus pada KA Eksekutif

Hand sanitizer

Kualitas suara announcer

Tuslah Healthy Kit

### Dimensi Fisik Makanan dan Minuman

Variasi Menu

Kualitas rasa makanan

Kebersihan makanan

Penyajian/tampilan makanan

Kecepatan waktu penyajian

Keterjangkauan harga

### Dimensi Non Fisik

Kondektur ramah dan siap membantu

Prama/Prami ramah dan siap membantu

OTC (On Trip Cleaning) ramah dan siap membantu

Polsuska/Security ramah dan siap membantu

Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)

### Dimensi Non Fisik – Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berangkat

Ketepatan waktu datang

### Skala pengukuran tingkat kepuasan

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

### Hedonic: Skala Likert

Tidak puas 1 2 3 4 5 Puas

### Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dan

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n = jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke – i

i = Nilai kinerja atribut ke – i

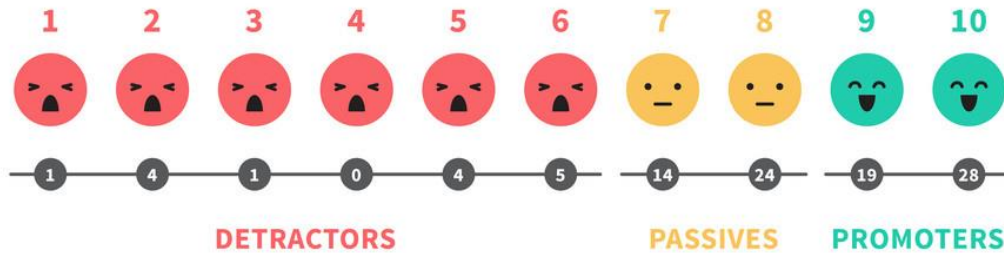
Menentukan CSI, membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

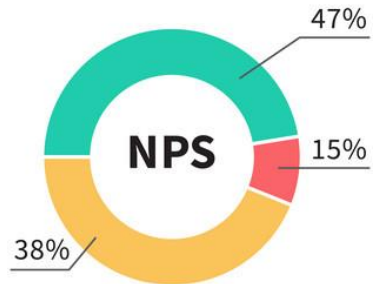
# Parameter Pengukuran Net Promoter Score

## NET PROMOTER SCORE

How likely is it that you would recommend our company to a friend?



Behaviors, such as buying more, re-remaining customers for longer, and making more positive, such as



**NPS = %PROMOTERS - %DETRACTORS**

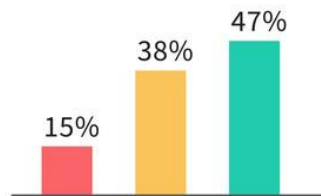
$$\text{NPS} = \% \text{😊} - \% \text{😞} = 47\% - 15\% = 32\%$$

**NPS**

Detractors - 15% - 156

Passives - 38% - 388

Promoters - 47% - 471



Konstruksi dasar Skor Net Promoter mudah dipahami. oleh karena itu popularitasnya dan penggunaannya secara luas. Jika sebuah institusi memiliki lebih banyak pencela daripada promotor, skornya akan negatif dan sebaliknya.

Skor Net Promoter memberi institusi metrik sederhana dan langsung yang dapat dibagikan dengan karyawan garis depan mereka.

Skor Net Promoter sangat membantu karena dapat digunakan sebagai motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan dan memberikan pengalaman pelanggan terbaik.

Tujuan utama di sini adalah untuk mengubah pelanggan yang kurang senang atau tidak terkesan menjadi promotor yang akan menyebarkan berita dan memungkinkan peningkatan pendapatan dan keuntungan.

Skor Net Promoter yang lebih tinggi cenderung menunjukkan kondisi institusi yang lebih sehat. Skor Net Promoter yang lebih rendah dapat menjadi peringatan awal untuk menggali lebih dalam masalah kepuasan dan loyalitas pelanggan potensial.

Skor Net Promoter seringkali rata-rata cukup rendah. Jelas untuk melihat bagaimana keseimbangan pencela atau dan promotor akan menunjukkan potensi institusi untuk sukses. Mulai dari belakang, institusi memerlukan lebih banyak sumber daya dan dana untuk memenangkan kembali pencela daripada hanya mempertahankan promotor.

Seorang pencela dapat mengajukan keluhan. menghambat jalur layanan pelanggan dan akan membutuhkan lebih banyak waktu dan sumber daya dari institusi untuk dilayani. Mereka tidak akan membeli lebih banyak produk dan layanan dari institusi karena pengalaman negatif mereka dan mereka mungkin akan menjelek-jelekkan merek Anda kepada rekan-rekan mereka.

# Definisi Parameter Pengukuran



Parameter	Definisi
CSI	CSI adalah index yang menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan KAI
CDI	CDI adalah index yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan responden terhadap layanan KAI
HFI	HFI adalah index yang menunjukkan seberapa banyak responden yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI
CRI (Retention) %	CRI % adalah index kecenderungan bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
CRI (Retention) – Mean Score	CRI Meanscore adalah index kecenderungan bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
NPS	NPS adalah index yang menunjukkan responden merekomendasikan KAI sebagai moda transportasi kepada orang lain
CLI	CLI adalah index yang menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan menggunakan moda transportasi KAI
CEI	CEI adalah Index yang menunjukkan tingkat kerekatan pelanggan terhadap moda transportasi kAI
Customer Relationship	Customer Relationship Index adalah index yang menunjukkan seberapa tinggi hubungan baik antara pelanggan dengan KAI
Customer Partnership	Customer Partnership Index adalah index yang menunjukkan seberapa tinggi tingkat moda transportasi KAI sebagai mitra pelanggan
Customer Acquisition Index	CAI adalah index yang menunjukkan kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang



**Tujuan dari Survey Kepuasan Pelanggan** ini adalah sebagai evaluasi atau sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa kereta api serta sebagai *Key Performance Indicator* (KPI) PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

## Acuan Pekerjaan :

1. Indeks Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction and Dissatisfaction Index*);
2. Retensi Pelanggan (*Customer Retention*);
3. Indeks Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty Index*);
4. Indeks Kepedulian Pelanggan (*Customer Engagement Index*);
5. Indeks Kepuasan Pelanggan Relatif terhadap Pesaing/Competitor
6. Indeks Keluhan Pelanggan (*Customer Complain Index*);
7. Indeks Akuisisi Pelanggan (*Customer Acquisition Index*);
8. Klaim Pelanggan;
9. *Impact and Performance Analysis*
10. *Net Promoter Score (NPS)*



# DAFTAR ISI

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survey



## Kick-Off Meeting

- Kick off meeting tim Swatama Research dengan tim KAI
- Persiapan proyek dan perkenalan tim pelaksana
- Kriteria responden yang dipilih untuk sample responden
- Konfirmasi kerangka atribut pembentuk kepuasan

## Questionnaire Design

- Pembuatan kuesioner
- Finalisasi kuesioner

## Fieldwork

- Briefing team
- Role play
- Piloting
- Pelaksanaan data collecting by Face to Face Interview

## Quality Control and Editing

- Witnessing dan supervisi proses survei
- QC 30% dari total jumlah sample
- Perbaikan dan pengecekan logic dan kualitas jawaban

## Data Processing

- Coding pertanyaan terbuka
- Data entry
- Data cleaning
- Tabulasi

## Reporting

- Presentasi
- Rekomendasi

## Wilayah Survey & Objek Penelitian

DAOP	DIVRE
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Daop 1 Jakarta</li><li>2. Daop 2 Bandung</li><li>3. Daop 3 Cirebon</li><li>4. Daop 4 Semarang</li><li>5. Daop 5 Purwokerto</li><li>6. Daop 6 Yogyakarta</li><li>7. Daop 7 Madiun</li><li>8. Daop 8 Surabaya</li><li>9. Daop 9 Jember</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Divre 1 Sumatera Utara</li><li>2. Divre 2 Sumatera Barat</li><li>3. Divre 3 Palembang</li><li>4. Divre 4 Tanjung karang</li></ol>

## Objek Penelitian :

1. Objek di Stasiun (*on station*)
2. Objek di atas KA (*on train*) :
  - a. Pengguna Kereta Api Eksekutif
  - b. Pengguna Kereta Api Ekonomi Komersial
  - c. Pengguna Kereta Api Ekonomi PSO
  - d. Pengguna Kereta Api kelas Campuran (Eksekutif-Bisnis/Eksekutif-Bisnis-Ekonomi/Eksekutif-Ekonomi)

# Survey Outline – Target Responden

Target responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Pria/Wanita yang telah menggunakan jasa dan pelayanan PT KAI (Persero) minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir dan pernah menggunakan transportasi lain yakni bus, travel atau pesawat.
- b. Disesuaikan berdasarkan kelas penumpang yang diikutinya yaitu kelas eksekutif, kelas campuran, kelas ekonomi komersial, kelas ekonomi PSO.



# Jumlah Sampel di Stasiun



No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	254
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	246
3	Bandung	Daop 2 Bandung	146
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	48
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	38
6	Cirebon Prujakan	Daop 3 Cirebon	25
7	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	95
8	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	97
9	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	78
10	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	26
11	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	178
12	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	82

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
13	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	55
14	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	25
15	Madiun	Daop 7 Madiun	54
16	Kediri	Daop 7 Madiun	25
17	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	120
18	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	111
19	Malang	Daop 8 Surabaya	60
20	Jember	Daop 9 Jember	67
21	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	90
22	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	25
23	Kertapati	Divre 3 Palembang	30
24	Tanjungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	25

Jumlah responden yang diambil di Stasiun sebanyak 2000 responden.

# Jumlah Sampel di Kereta



## Kereta Api Kelas Eksekutif

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Berangkat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Argo Parahyangan	51A	Daop 2	18:15	K1	Bdg Gmr	20
2	Argo Muria	13	Daop 4	16:15	K1	Smt Gmr	20
3	Purwojaya	88	Daop 5	14:25	K1	Slo Gmr	20
4	Argo Lawu	7	Daop 6	08:35	K1	Slo Gmr	20
5	Taksaka	81C	Daop 6	08:50	K1	Yk Gmr	20
6	Gajayana	71	Daop 8	14:25	K1	MI Gmr	20
7	AB Anggrek	1B	Daop 8	09:35	K1	Sbi Gmr	20

## Kereta Api Kelas Ekonomi PSO

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Berangkat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Sri Tanjung	287	Daop 9	07:00	K3 PSO	Ktg Sgu	20
2	Tawangalun	314	Daop 9	05:15	K3 PSO	Ktg Mlk	20
3	Putri Deli	U68	Divre 1	12:50	K3 PSO	Mdn Tnb	20
4	Siantar Ekspres	U72	Divre 1	14:45	K3 PSO	Mdn Sir	20
5	Sibinuang	B4A	Divre 2	09:55	K3 PSO	Pd Nrs	20
6	Bukit Serelo	S9	Divre 3	09:00	K3 PSO	Kpt Llg	20
7	Kuala Stabas	S6	Divre 4	06:30	K3 PSO	Tnk Bta	20
8	Kahuripan	284C	Daop 2	23:10	K3 PSO	Kac bl	20

## Kereta Api Kelas Ekonomi Komersial

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Berangkat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Pasundan	286C	Daop 2	10:10	K3	Kac Sgu	20
2	Kertajaya	255C	Daop 8	21:20	K3	Sbi Pse	20

## Kereta Api Kelas Campuran

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Berangkat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Argo Cheribon	23F	Daop 3	13:45	Campuran	Cn Gmr	20
2	Tegal Bahari	320A	Daop 1	09:20	Campuran	Pse tg	20
3	Bangunkarta	122C	Daop 1	11:40	Campuran	Pse jg	20
4	Ciremai	149B	Daop 4	07:15	Campuran	Smt Bd	20
5	Brantas	109A	Daop 7	12:15	Campuran	Bl Pse	20
6	Logawa	248B	Daop 5	05:30	Campuran	Pwt Jr	20
7	Singasari	101C	Daop 7	16:35	Campuran	Bl Pse	20
8	Ranggajati	112	Daop 3	06:15	Campuran	Cn sgu jr	20

Jumlah responden yang diambil di Kereta sebanyak 500 responden.

Metodologi	Quantitative : Face to Face Interview using tablet
Jumlah Sampel	Sample responden yang ditarget adalah sebanyak 2500 per semester atau sebanyak 5000 responden dalam kurun waktu 1 tahun..
Detail	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lama wawancara sekitar 20-30 menit</li><li>• Setiap interviewer Swatama dipastikan sudah memenuhi standar protokol kesehatan yang ketat.</li><li>• Semua interviewer team Swatama Research sudah melakukan proses screening swab antigen &amp; full Vaksinasi (minimal dosis 2).</li></ul>

## Informasi yang ingin didapatkan

Berbagai informasi sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan.



# DAFTAR ISI

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survey

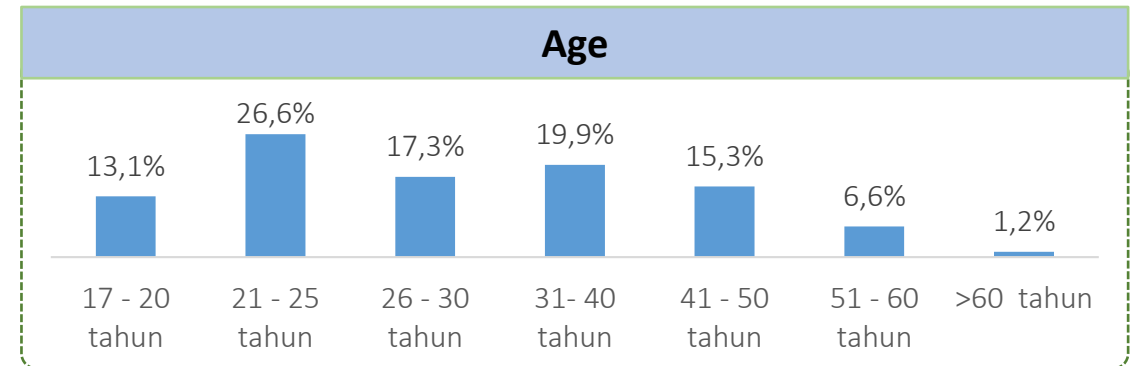
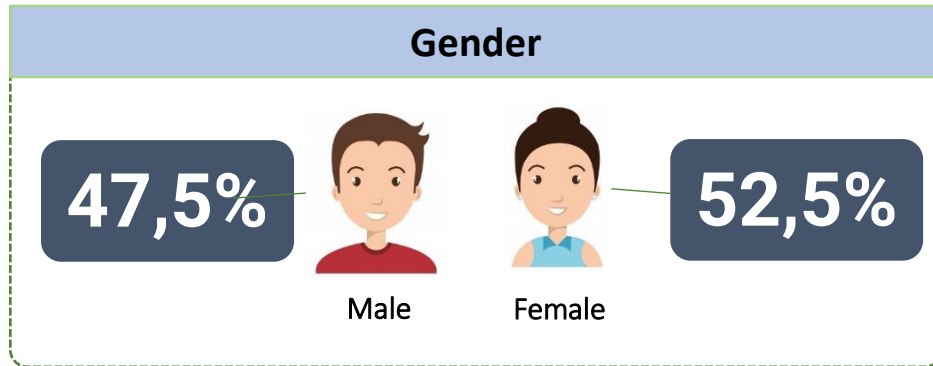


# DEMOGRAFI



# Profil Responden

Base n=2500



### Social Economic Status

SES	Level pengeluaran	%
E	Rp. < 1.000.000 (SEC E)	1,9%
D	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999 (SEC D)	2,3%
C2	Rp. 1.500.000 - Rp. 2. 999.999 (SEC C2)	11,5%
C1	Rp. 3.000.000 - Rp. 4. 999.999 (SEC C1)	39,2%
B	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.999.000 (SEC B)	36,8%
A2	Rp. 8.000.000 - Rp 29.999.999 (SEC A2)	6,5%
A1	Rp. > 30.000.000	0,1%

*Social economic status is the average monthly household expenditure. such as; food. electricity. water. transportation. education fees. etc.*

### Pekerjaan & Pendidikan

Pekerjaan	%	Pendidikan	%
Karyawan Swasta	39,6%	SD atau setingkat	0,3%
Pelajar / Mahasiswa	21,4%	SLTP atau setingkat	2,4%
Ibu rumah tangga	12,1%	SLTA atau setingkat	59,8%
Wiraswasta	10,9%	Diploma atau setingkat	10,4%
PNS	4,8%	S1 atau setingkat	26,0%
Pekerja tidak tetap / Sektor informal	2,6%	S2 atau setingkat	1,0%
Buruh	2,2%	S3 atau setingkat	0,1%
Pedagang	2,1%		
Profesional (Dokter, Pengacara, Konsultan, dll)	1,4%		
Tidak bekerja	0,9%		
Lainnya	2,0%		

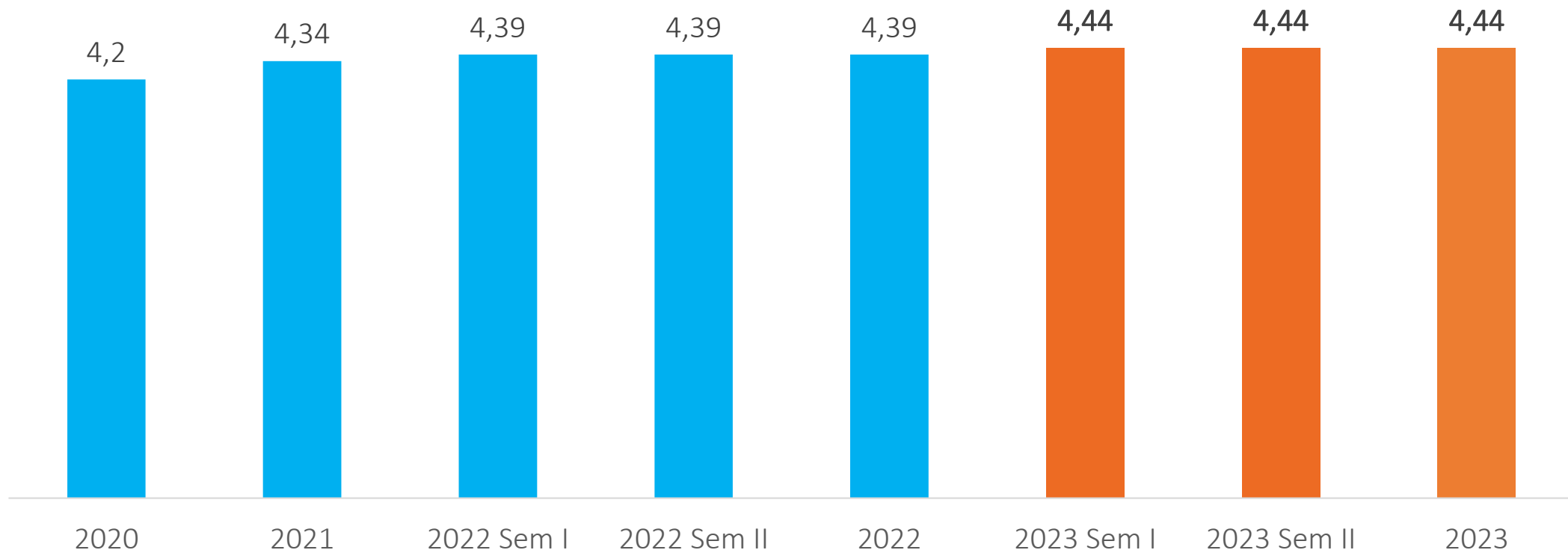
# EXECUTIVE SUMMARY



# CSI Korporat 2020, 2021, 2022 dan 2023



Secara keseluruhan CSI Semester II 2023 mencapai 4,44 dan masuk kedalam kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan konsistensi layanan dari Semester I 2023.



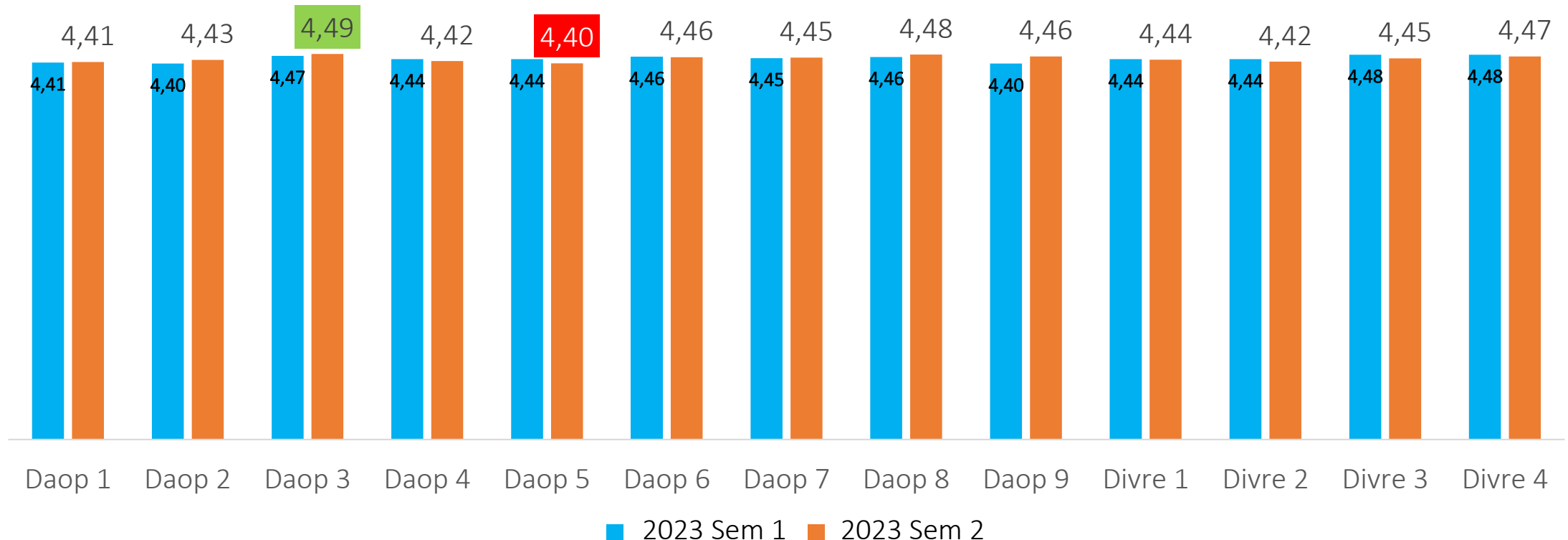
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre

Semester I dan Semester II 2023



Nilai CSI tertinggi Semester II adalah Daop 3 (posisi ke-1) dan Daop 8 (posisi ke-2) mencapai 4,48 sementara untuk nilai paling rendah adalah Daop 5 yaitu 4,40. All Daop dan Divre masuk kedalam kategori penilaian “Baik”



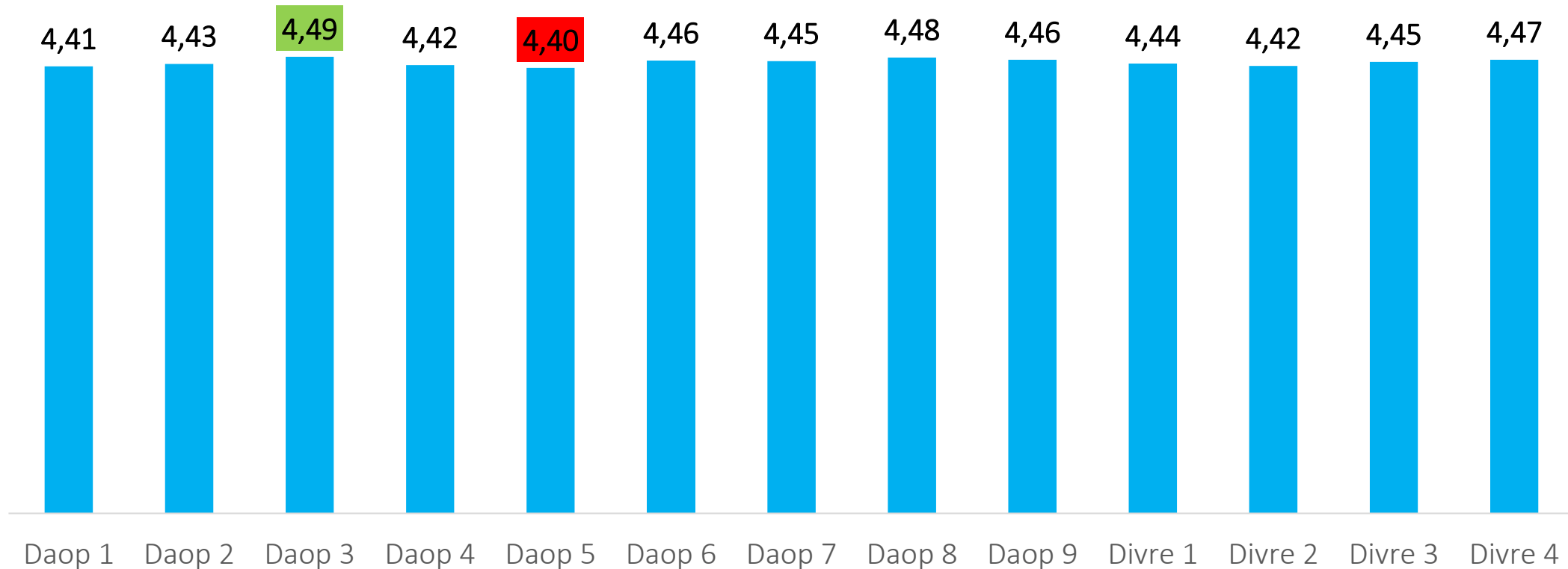
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre

Semester II 2023



Nilai CSI tertinggi Semester II adalah Daop 3 (posisi ke-1) dan Daop 8 (posisi ke-2) mencapai 4,48 sementara untuk nilai paling rendah adalah Daop 5 yaitu 4,40. All Daop dan Divre masuk kedalam kategori penilaian “Baik”



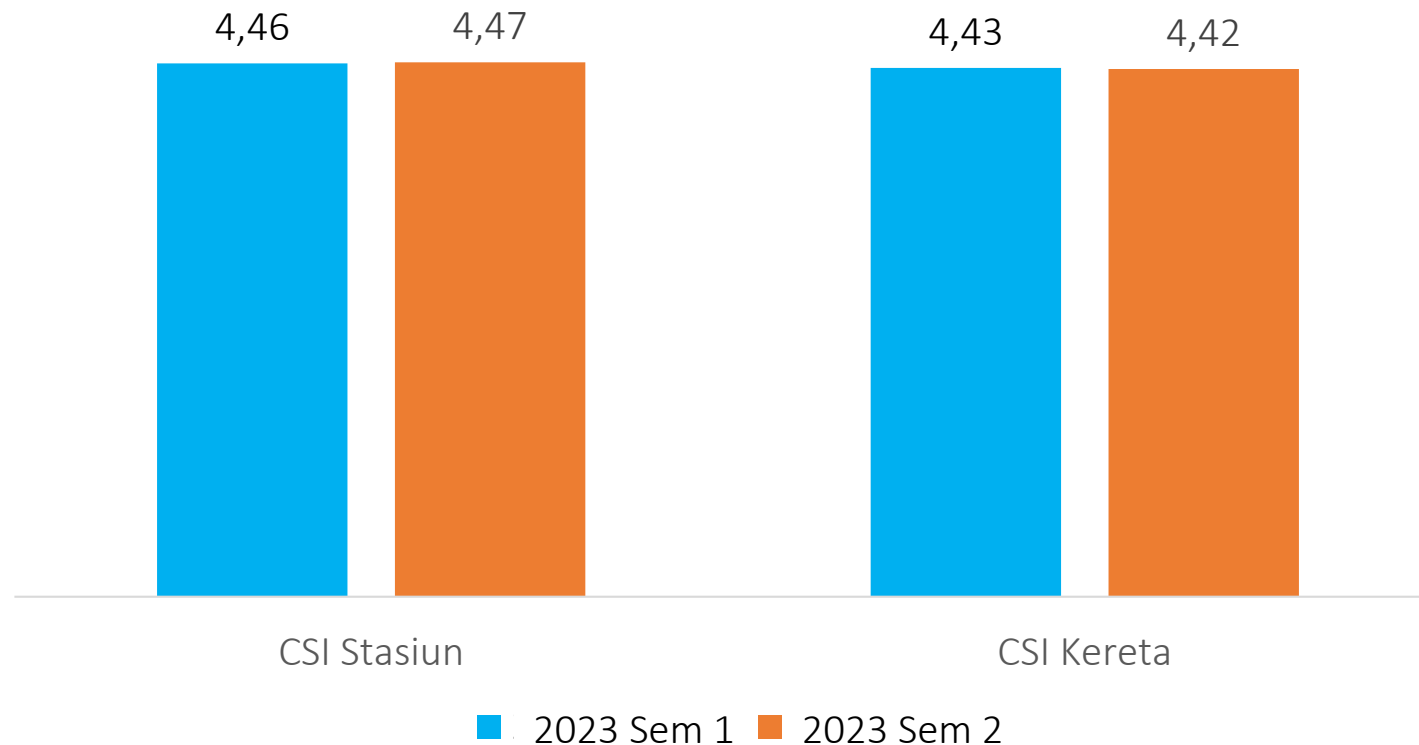
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Korporat Stasiun dan Kereta

Semester I dan Semester II 2023



- CSI Stasiun Semester I 2023 mencapai 4,46 dan CSI Kereta mencapai 4,43.
- CSI Stasiun Semester II 2023 mencapai 4,47 dan CSI Kereta mencapai 4,42
- Pencapaian nilai tersebut masuk kedalam kategori “Baik”.



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

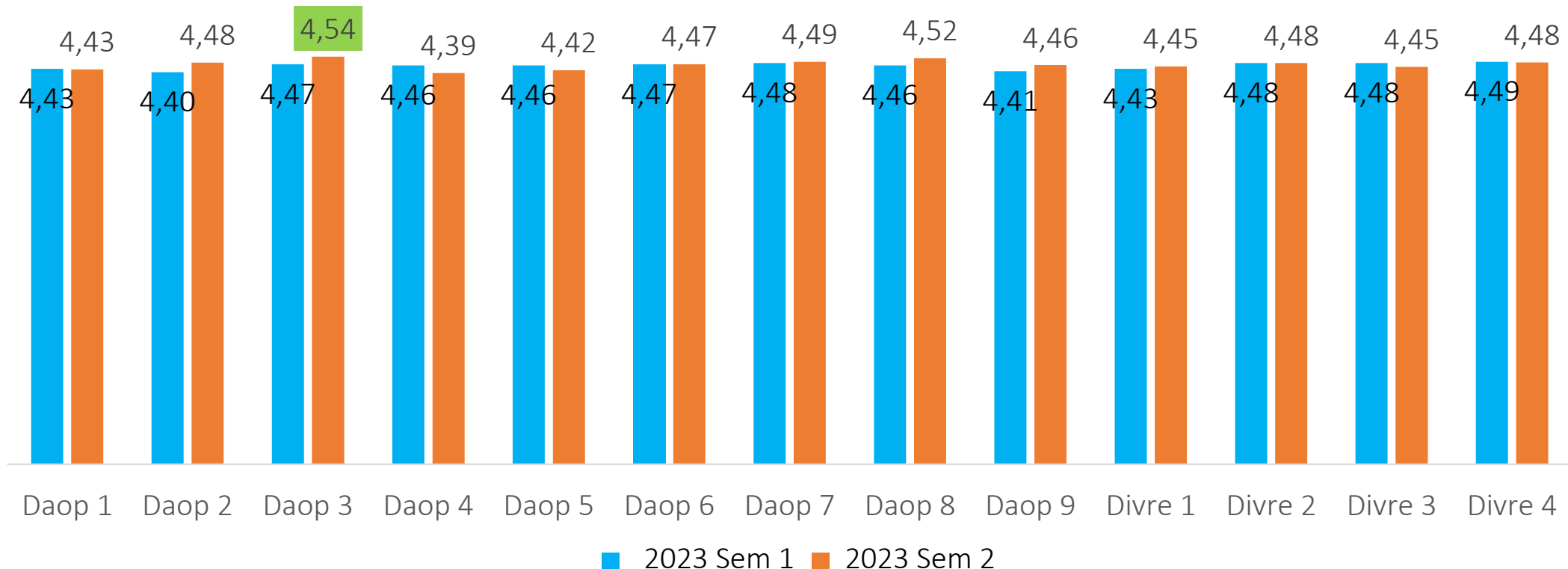


# CSI Daop dan Divre – Stasiun

Semester I dan II 2023



CSI Stasiun Semester II tertinggi adalah Daop 3 mencapai 4,54 dan sementara untuk CSI Stasiun terendah adalah Daop 4 mencapai 4,39. Penilaian All stasiun daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



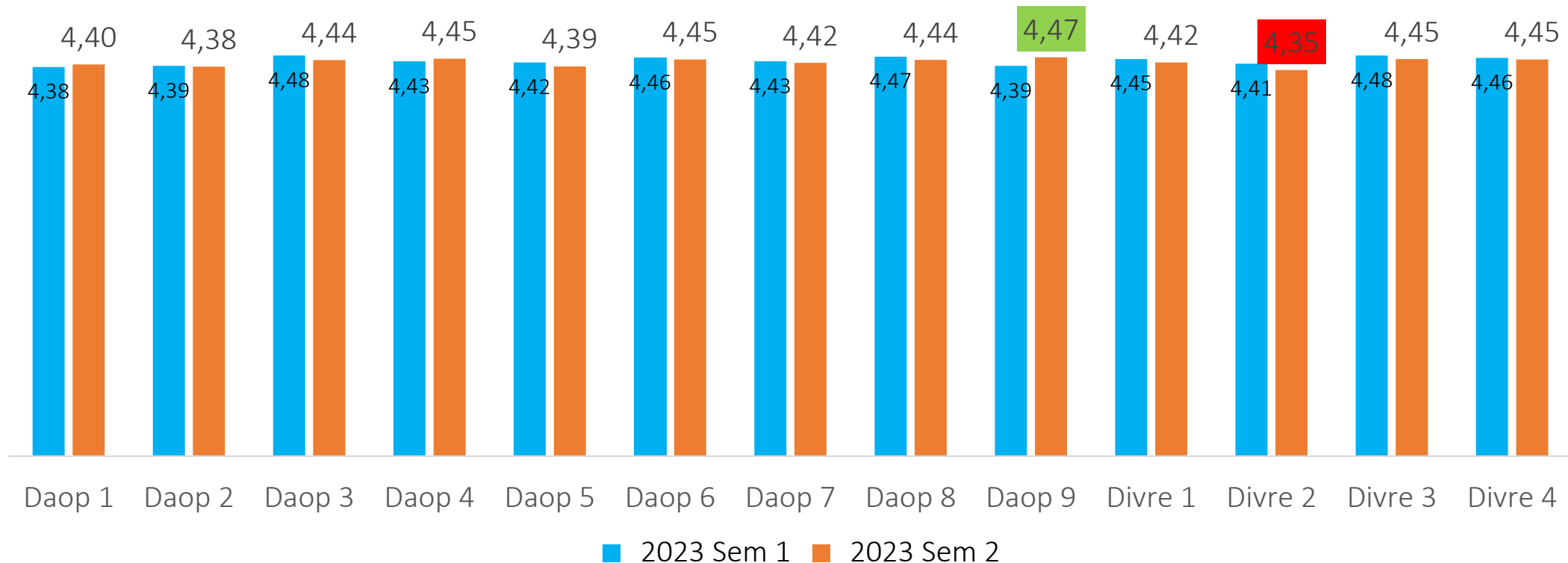
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre – Kereta

Semester I dan Semester II 2023



CSI Kereta Semester II tertinggi adalah Daop 9 mencapai 4,47 dan sementara untuk CSI Kereta terendah adalah Divre 2 mencapai 4,35. Penilaian All kereta daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



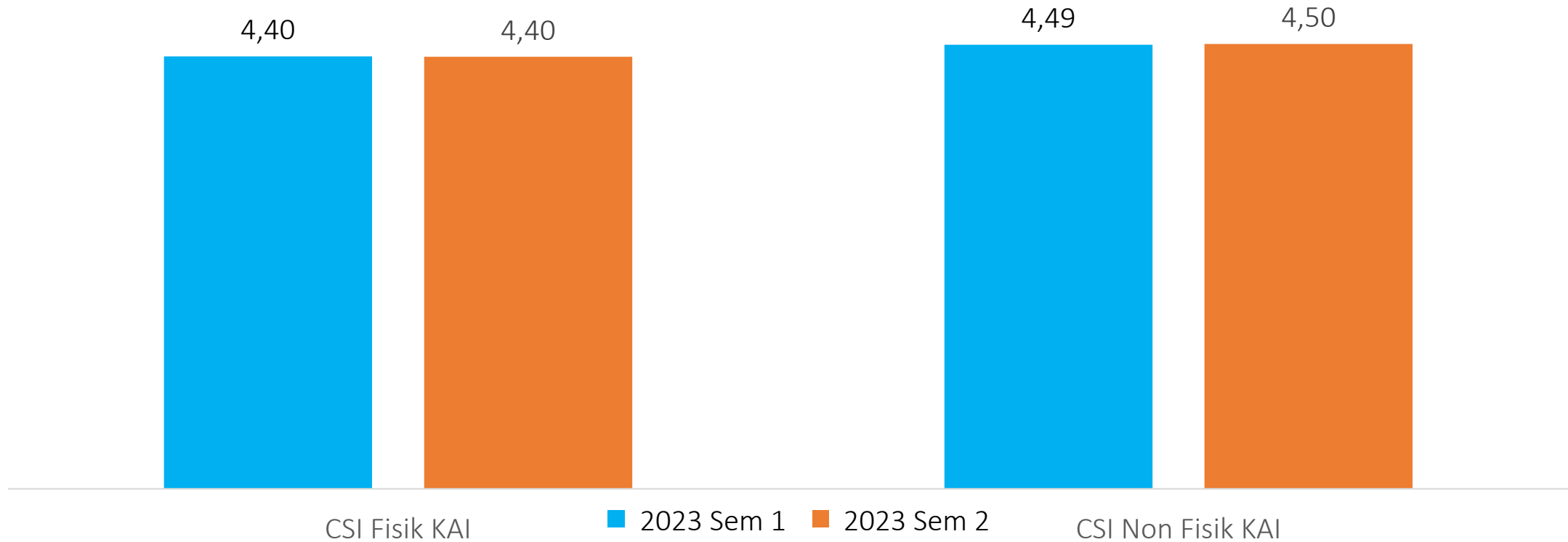
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Fisik & Non Fisik Korporat

Semester I dan Semester II 2023



- CSI Fisik Korporat KAI Semester I 2023 mencapai 4,40
- CSI Fisik Korporat KAI Semester II 2023 mencapai 4,40
- CSI Korporat KAI dapat dikategorikan “Baik”
- CSI Non Fisik Korporat KAI Semester I 2023 mencapai 4,49
- CSI Non Fisik Korporate KAI Semester II 2023 mencapai 4,50
- CSI Non Fisik Korporat KAI dapat dikategorikan “Baik”



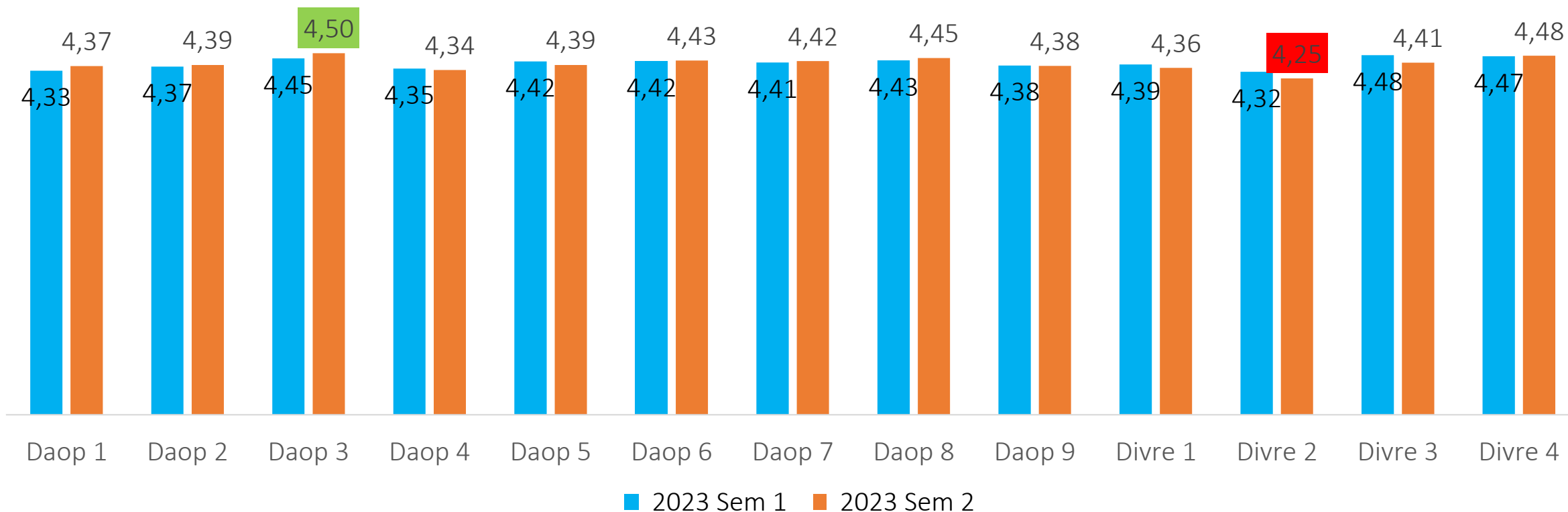
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Fisik Daop dan Divre

Semester I dan Semester II 2023



CSI Fisik tertinggi Semester II adalah Daop 3 mencapai 4,50 dan sementara untuk CSI Fisik terendah Semester II adalah Divre 2 mencapai 4,25. Penilaian fisik untuk masing-masing daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



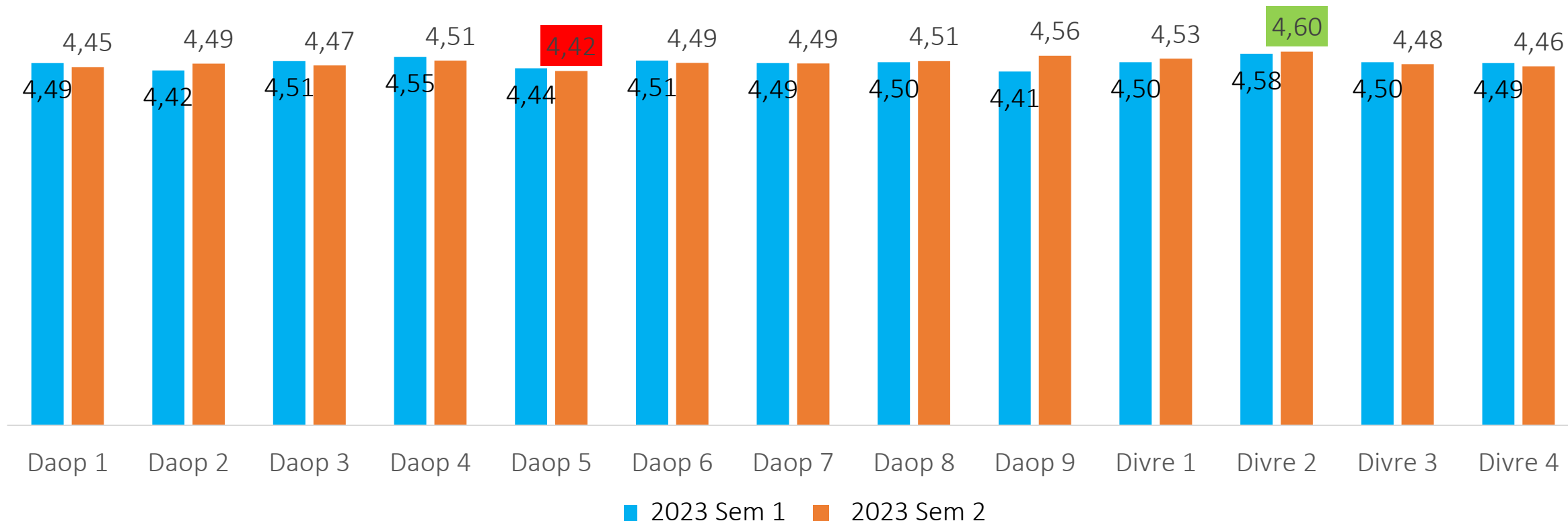
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Non Fisik Daop dan Divre

Semester I dan Semester II 2023



CSI Non Fisik tertinggi Semester II adalah Divre 2 mencapai 4,60 dan sementara untuk CSI Non Fisik terendah adalah Daop 5 mencapai 4,42. Penilaian non fisik untuk masing-masing daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Korporat (Fisik & Non Fisik) Stasiun & Kereta

Semester I dan Semester II 2023

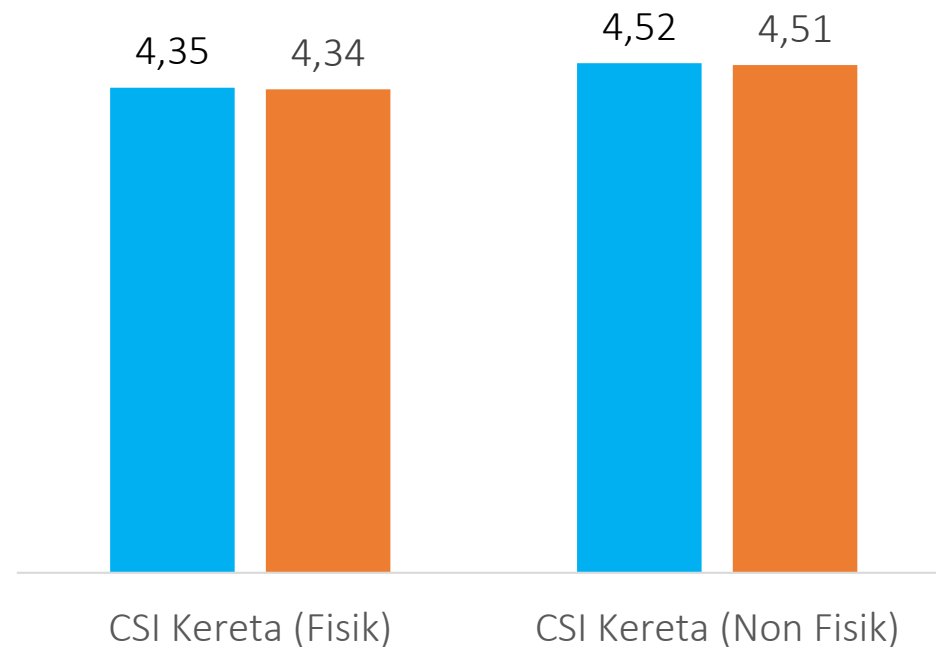
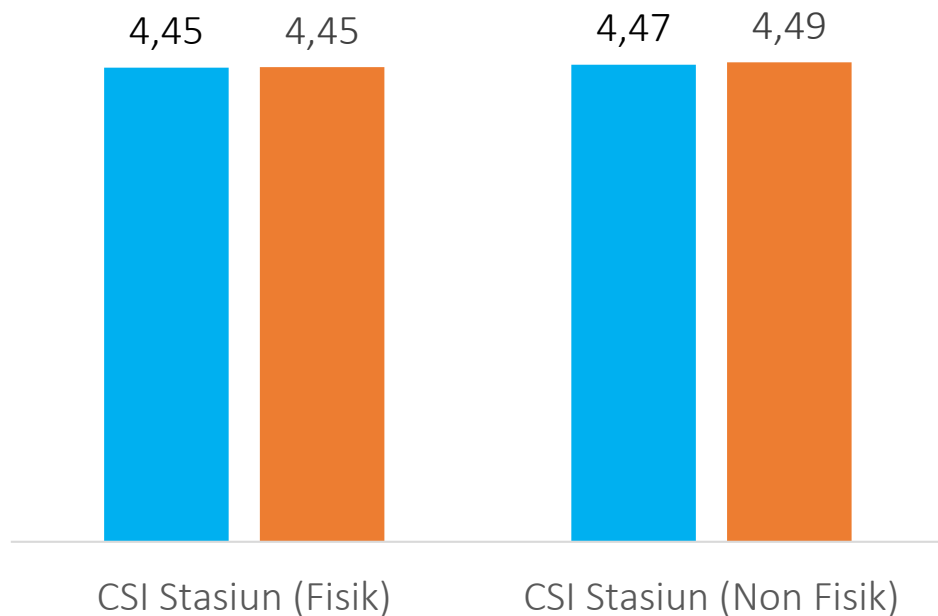


- CSI Fisik Stasiun Semester I 2023 mencapai 4,45
- CSI Fisik Stasiun Semester II 2023 mencapai 4,45
- CSI Non Fisik Stasiun Semester I 2023 mencapai 4,47
- CSI Non Fisik Stasiun Semester II 2023 mencapai 4,49
- CSI Fisik & Non Fisik Stasiun dapat dikategorikan “Baik”

- CSI Fisik Kereta Semester I 2023 mencapai 4,35
- CSI Fisik Kereta Semester II 2023 mencapai 4,34
- CSI Non Fisik Kereta Semester I 2023 mencapai 4,52
- CSI Non Fisik Kereta Semester II 2023 mencapai 4,51
- CSI Fisik & Non Fisik Kereta dapat dikategorikan “Baik”

■ 2023 Sem 1 ■ 2023 Sem 2

■ 2023 Sem 1 ■ 2023 Sem 2



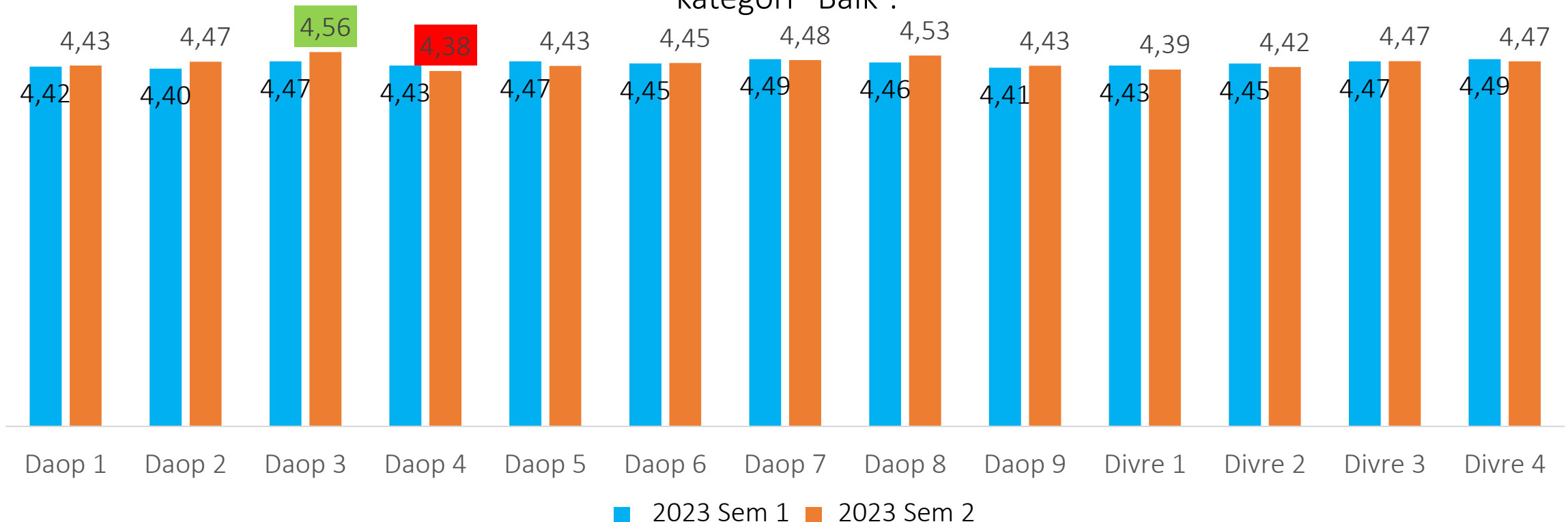
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre – Fisik Stasiun

Semester I dan Semester II 2023



CSI Fisik Stasiun Semester II tertinggi adalah Daop 3 mencapai 4,56 dan sementara untuk CSI Fisik Stasiun Semester II terendah adalah Daop 4 mencapai 4,38. Penilaian all fisik stasiun daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



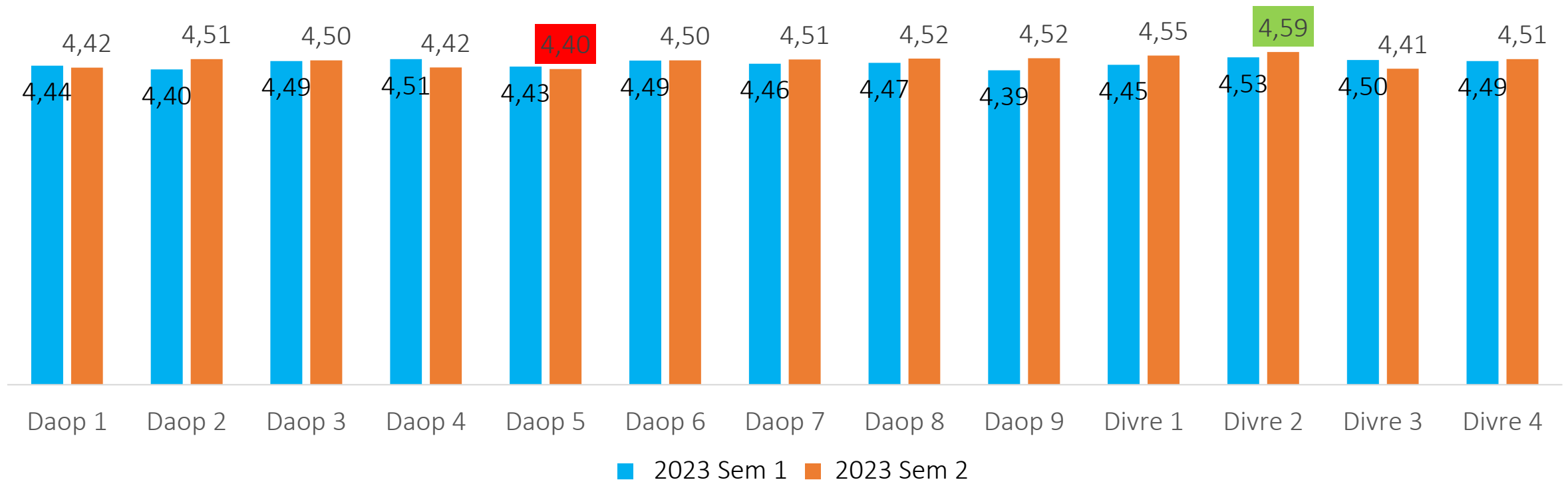
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre – Non Fisik Stasiun

Semester I dan Semester II 2023



CSI Non Fisik Stasiun Semester II tertinggi adalah Divre 2 mencapai 4,59 dan sementara untuk CSI Non Fisik Stasiun Semester II terendah adalah Daop 5 mencapai 4,40. Penilaian all non fisik stasiun daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

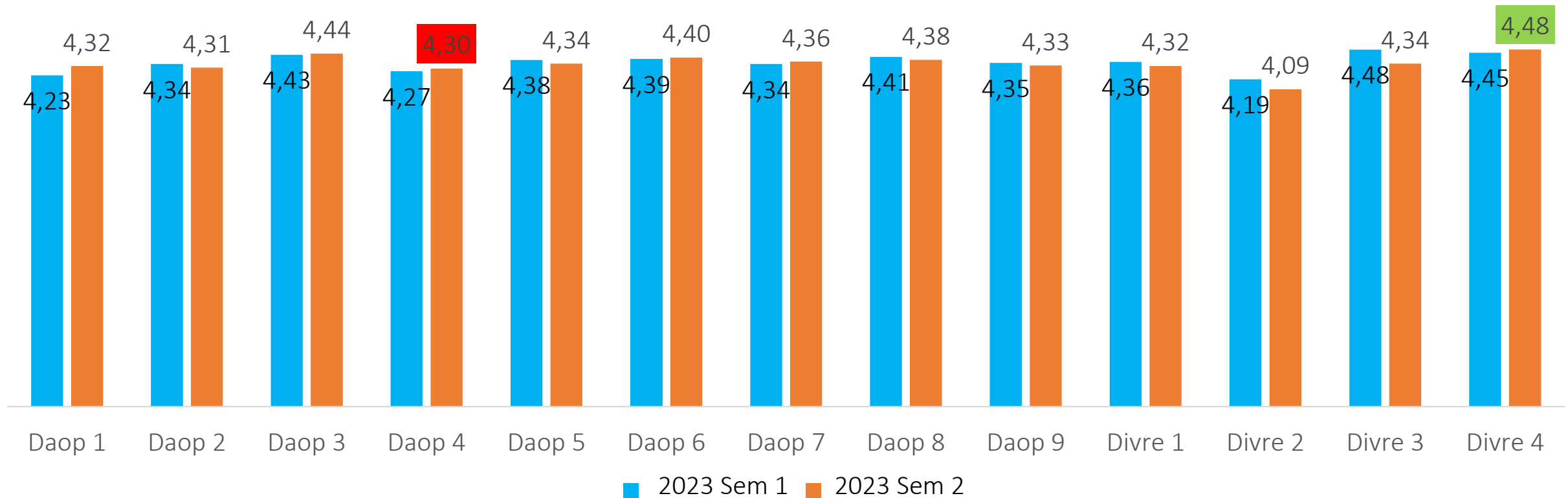


# CSI Daop dan Divre – Fisik Kereta

Semester I dan Semester II 2023



CSI Fisik Kereta Semester II tertinggi adalah Divre 4 mencapai 4,48 dan sementara untuk CSI Fisik Kereta Semester II terendah adalah Daop 4 mencapai 4,30. Penilaian all fisik kereta daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



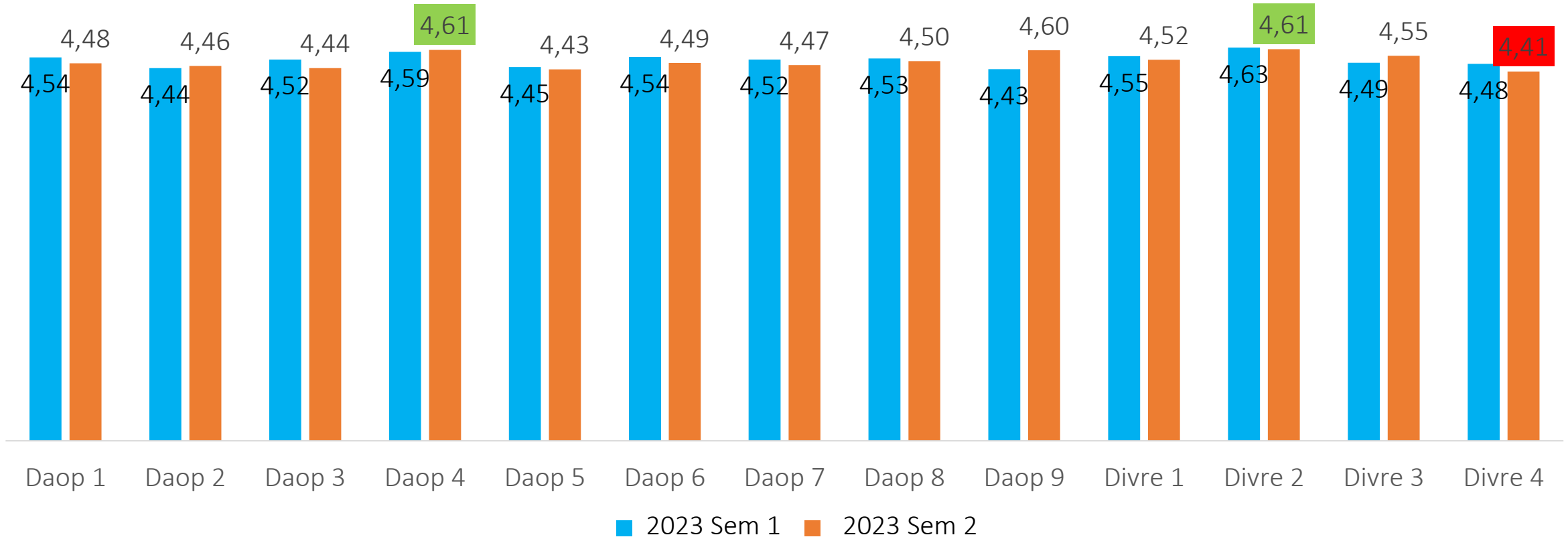
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Daop dan Divre – Non Fisik Kereta

Semester I dan Semester II 2023



CSI Kereta Non Fisik Semester II tertinggi adalah Daop 4 dan Divre 2 mencapai 4,61 dan sementara untuk CSI Non Fisik Kereta Semester II terendah adalah Divre 4 mencapai 4,41. Penilaian all non fisik kereta daop dan divre masuk kedalam kategori “Baik”.



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023 Sem II

Aspek Fisik dan Non Fisik



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP (2023 vs 2022)
CSI Total	4,20	4,34	4,39	4,44	4,44	4,44	0,1
Aspek Fisik	4,17	4,34	4,34	4,40	4,40	4,40	0,06
Aspek Non Fisik	4,25	4,39	4,44	4,49	4,50	4,49	0,1

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Summary Aspek CSI KAI 2023 Sem II



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP (2023 vs 2022)
CSI Dimensi Stasiun	4,22	4,43	4,36	4,46	4,47	4,47	0,11
Aspek Fisik Stasiun	4,18	4,31	4,34	4,41	4,38	4,40	0,05
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,23	4,39	4,36	4,44	4,47	4,46	0,09
Aspek Fisik Boarding Area	4,26	4,41	4,37	4,47	4,46	4,47	0,09
Aspek Fisik Customer Service	4,26	4,44	4,39	4,48	4,48	4,48	0,09
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,26	4,46	4,37	4,45	4,47	4,46	0,09
Aspek Non Fisik Keramahan	4,30	4,48	4,39	4,48	4,49	4,49	0,10
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,17	4,48	4,36	4,44	4,47	4,46	0,09
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	4,09	4,46	4,39	4,47	4,50	4,49	0,09
CSI Dimensi Kereta	4,22	4,19	4,41	4,43	4,42	4,43	0,01
Aspek Fisik Kereta	4,13	4,21	4,41	4,43	4,42	4,43	0,01
Aspek Fisik Makanan dan Minuman	3,91	3,93	4,21	4,28	4,26	4,27	0,06
Aspek Non Fisik	4,31	4,21	4,44	4,45	4,47	4,46	0,02
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	4,36	4,34	4,57	4,58	4,54	4,56	-0,01
CSI Total Kereta dan Stasiun	4,20	4,34	4,39	4,44	4,44	4,44	0,05
Aspek Fisik Kereta (Total) + Aspek Fisik Stasiun (Total)	4,17	4,34	4,34	4,40	4,40	4,40	0,06
Aspek Non Fisik Kereta (Total) + Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,25	4,39	4,44	4,49	4,50	4,50	0,05
Aspek Fisik Stasiun (Total)	4,23	4,40	4,36	4,45	4,45	4,45	0,09
Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,19	4,47	4,43	4,47	4,49	4,48	0,05
Aspek Fisik Kereta (Total)	4,02	4,10	4,31	4,35	4,34	4,35	0,04
Aspek Non Fisik Kereta (Total)	4,34	4,28	4,46	4,52	4,51	4,52	0,05

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP (2023 vs 2022)
CSI	4,22	4,34	4,39	4,44	4,44	4,44	0,01
CDI	1,63%	0,48%	0,19%	0,15%	0,21%	0,18%	-0,01%
HFI	96,75%	93,79%	97,87%	98,38%	97,03%	97,71%	-0,17%
Penyampaian Complain	34,94%	40,96%	18,91%	1,6%	11,0%	6,3%	-12,61%
CRI (Retention) %	87,10%	91,36%	75,83%	78,20%	77,37%	77,79%	1,96%
CRI (Retention) – Mean Score	4,33	4,49	3,79	3,91	3,87	3,89	0,10
NPS	38,19%	33,99%	47,04%	50,03%	53,38%	51,71%	4,67%
CLI	4,16	4,24	4,14	4,20	4,23	4,22	0,08
CEI	4,22	4,34	4,39	4,04	4,20	4,12	0,04
Customer Relationship	4,26	4,42	4,21	4,20	4,23	4,22	0,01
Customer Partnership	4,09	4,34	4,08	4,10	4,22	4,16	0,08
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	78,09%	78,20%	78,77%	78,49%	2,66%

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Customer Satisfaction Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP (2023 vs 2022)
CSI	4,22	4,34	4,39	4,44	4,45	4,44	0,05
Daop 1 Jak	4,22	4,31	4,35	4,41	4,41	4,41	0,06
Daop 2 Bd	4,18	4,35	4,42	4,40	4,43	4,42	0,00
Daop 3 Cn	4,13	4,26	4,29	4,47	4,49	4,48	0,19
Daop 4 Sm	4,15	4,32	4,28	4,44	4,42	4,43	0,15
Daop 5 Pwt	4,25	4,34	4,31	4,44	4,40	4,42	0,11
Daop 6 Yk	4,22	4,24	4,35	4,46	4,46	4,46	0,11
Daop 7 Mn	4,23	4,46	4,33	4,45	4,45	4,45	0,12
Daop 8 Sb	4,30	4,44	4,59	4,46	4,48	4,47	-0,12
Daop 9 Jr	4,25	4,43	4,32	4,40	4,46	4,43	0,11
Divre 1 Su	4,14	4,39	4,37	4,44	4,44	4,44	0,07
Divre 2 Pd	4,24	3,95	4,40	4,44	4,42	4,43	0,03
Divre 3 Pg	4,27	4,40	4,40	4,48	4,45	4,47	0,06
Divre 4 Tnk	4,21	4,33	4,12	4,48	4,47	4,48	0,36

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Customer Dissatisfaction Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
CDI	1,63%	0,48%	0,19%	0,15%	0,21%	0,18%	-0,01%
Daop 1 Jak	2,22%	0,50%	0,23%	0,13%	0,28%	0,21%	-0,03%
Daop 2 Bd	2,48%	0,24%	0,03%	0,11%	0,07%	0,09%	0,06%
Daop 3 Cn	1,49%	0,29%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	-0,01%
Daop 4 Sm	1,88%	0,36%	0,44%	0,57%	0,08%	0,33%	-0,12%
Daop 5 Pwt	1,44%	1,05%	0,27%	0,25%	0,16%	0,21%	-0,07%
Daop 6 Yk	1,40%	0,52%	0,31%	0,02%	0,29%	0,16%	-0,16%
Daop 7 Mn	1,29%	0,48%	0,05%	0,09%	0,08%	0,09%	0,04%
Daop 8 Sb	1,40%	0,28%	0,04%	0,04%	0,02%	0,03%	-0,01%
Daop 9 Jr	1,24%	0,39%	0,17%	0,06%	0,58%	0,32%	0,15%
Divre 1 Su	1,57%	1,06%	0,50%	0,23%	0,17%	0,20%	-0,30%
Divre 2 Pd	2,12%	4,56%	1,29%	0,56%	1,55%	1,06%	-0,24%
Divre 3 Pg	0,92%	0,19%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	-0,05%
Divre 4 Tnk	1,58%	0,51%	0,06%	0,01%	0,00%	0,01%	-0,06%

\*Untuk CDI, diharapkan gap nya negative karena hal tersebut berarti angka ketidakpuasan customer menurun daripada tahun lalu.

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

Hassle Free Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
HFI	96,75%	93,79%	97,87%	98,38%	97,03%	97,71%	-0,17%
Daop 1 Jak	94,80%	92,97%	98,36%	99,81%	100,00%	99,91%	1,55%
Daop 2 Bd	100,00%	94,90%	98,33%	97,64%	100,00%	98,82%	0,49%
Daop 3 Cn	96,00%	92,05%	99,57%	100,00%	77,68%	88,84%	-10,73%
Daop 4 Sm	94,50%	91,52%	99,00%	98,71%	96,98%	97,85%	-1,15%
Daop 5 Pwt	97,00%	93,48%	93,23%	91,67%	92,79%	92,23%	-1,00%
Daop 6 Yk	97,00%	93,31%	96,17%	100,00%	100,00%	100,00%	3,83%
Daop 7 Mn	96,50%	91,75%	96,33%	100,00%	97,75%	98,88%	2,55%
Daop 8 Sb	96,67%	95,66%	99,09%	100,00%	98,33%	99,17%	0,07%
Daop 9 Jr	96,00%	94,98%	99,13%	100,00%	100,00%	100,00%	0,87%
Divre 1 Su	98,67%	90,19%	97,68%	100,00%	98,89%	99,45%	1,77%
Divre 2 Pd	96,00%	99,30%	94,11%	100,00%	96,00%	98,00%	3,89%
Divre 3 Pg	97,33%	98,04%	99,04%	100,00%	96,67%	98,34%	-0,71%
Divre 4 Tnk	98,67%	96,96%	96,37%	91,11%	100,00%	95,56%	-0,81%

\*Untuk CDI, diharapkan gap nya negative karena hal tersebut berarti angka ketidakpuasan customer menurun daripada tahun lalu.



# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Penyampaian Complain



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
<b>Penyampaian Complain</b>	34,94%	40,96%	18,91%	<b>1,6%</b>	<b>11,0%</b>	<b>6,3%</b>	<b>-12,61%</b>
Daop 1 Jak	27,23%	47,50%	33,67%	0,2%	0,0%	0,1%	-33,57%
Daop 2 Bd	7,35%	46,59%	25,25%	2,4%	0,0%	1,2%	-24,05%
Daop 3 Cn	34,00%	46,67%	20,00%	0,0%	8,33%	4,17%	-15,83%
Daop 4 Sm	51,31%	39,71%	0,00%	1,3%	0,0%	0,65%	0,65%
Daop 5 Pwt	11,68%	45,72%	0,00%	8,3%	16,7%	12,5%	12,50%
Daop 6 Yk	46,69%	39,17%	3,61%	0,0%	0,0%	0,0%	-3,61%
Daop 7 Mn	43,71%	58,33%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Daop 8 Sb	34,90%	72,43%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Daop 9 Jr	13,25%	35,00%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Divre 1 Su	54,65%	10,71%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Divre 2 Pd	45,37%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Divre 3 Pg	29,80%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%
Divre 4 Tnk	54,80%	0,00%	0,00%	8,9%	0,0%	4,5%	4,50%

\*Untuk penyampaian complain, diharapkan gap nya negative karena hal tersebut berarti jumlah complain lebih sedikit daripada tahun lalu.

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II



CRI (Retention) %

INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
<b>CRI (Retention) %</b>	87,10%	91,36%	75,83%	78,20%	77,37%	77,79%	1,96%
Daop 1 Jak	84,50%	90,71%	79,72%	77,91%	79,34%	78,63%	-1,10%
Daop 2 Bd	91,25%	91,33%	74,23%	76,38%	63,88%	70,13%	-4,10%
Daop 3 Cn	86,50%	87,61%	69,17%	86,61%	86,33%	86,47%	17,30%
Daop 4 Sm	85,50%	95,49%	67,12%	64,01%	66,53%	65,27%	-1,85%
Daop 5 Pwt	83,00%	92,98%	79,35%	79,62%	77,66%	78,64%	-0,71%
Daop 6 Yk	86,83%	89,39%	73,35%	83,17%	83,21%	83,19%	9,84%
Daop 7 Mn	87,50%	95,88%	76,13%	77,14%	78,52%	77,83%	1,70%
Daop 8 Sb	91,83%	93,28%	83,83%	82,92%	87,43%	85,18%	1,35%
Daop 9 Jr	93,00%	78,18%	70,69%	69,56%	74,78%	72,17%	1,48%
Divre 1 Su	79,50%	96,51%	70,97%	69,71%	69,02%	69,37%	-1,60%
Divre 2 Pd	83,17%	94,52%	72,13%	70,66%	72,16%	71,41%	-0,72%
Divre 3 Pg	87,17%	97,14%	79,12%	84,00%	79,00%	81,50%	2,38%
Divre 4 Tnk	87,50%	85,25%	66,55%	94,76%	84,28%	89,52%	22,97%

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

CRI (Retention) – Mean Score



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
<b>CRI (Retention) – Mean Score</b>	4,33	4,49	3,79	3,91	3,87	3,89	0,10
Daop 1 Jak	4,37	4,52	3,99	3,90	3,97	3,94	-0,06
Daop 2 Bd	4,42	4,53	3,71	3,82	3,19	3,51	-0,21
Daop 3 Cn	4,29	4,52	3,46	4,33	4,32	4,33	0,87
Daop 4 Sm	4,33	4,62	3,36	3,20	3,33	3,27	-0,09
Daop 5 Pwt	4,17	4,57	3,97	3,98	3,88	3,93	-0,04
Daop 6 Yk	4,24	4,40	3,67	4,16	4,16	4,16	0,49
Daop 7 Mn	4,29	4,72	3,80	3,86	3,93	3,90	0,10
Daop 8 Sb	4,41	4,41	4,19	4,15	4,37	4,26	0,07
Daop 9 Jr	4,46	4,26	3,53	3,48	3,74	3,61	0,08
Divre 1 Su	4,30	4,55	3,55	3,49	3,45	3,47	-0,08
Divre 2 Pd	4,18	4,71	3,61	3,53	3,61	3,57	-0,04
Divre 3 Pg	4,44	4,42	3,96	4,20	3,95	4,08	0,12
Divre 4 Tnk	4,43	4,42	3,33	4,74	4,21	4,48	1,15

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

Net Promoter Score



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
<b>NPS</b>	38,19%	33,99%	47,04%	50,03%	53,38%	51,71%	4,67%
Daop 1 Jak	37,90%	33,49%	36,63%	11,39%	34,57%	22,98%	-13,65%
Daop 2 Bd	35,55%	35,32%	48,39%	0,15%	33,40%	16,78%	-31,62%
Daop 3 Cn	21,00%	42,78%	42,00%	91,37%	71,13%	81,25%	39,25%
Daop 4 Sm	32,90%	24,66%	30,76%	41,01%	36,57%	38,79%	8,03%
Daop 5 Pwt	39,00%	37,37%	60,79%	87,18%	61,63%	74,41%	13,62%
Daop 6 Yk	48,37%	30,60%	45,07%	72,16%	65,52%	68,84%	23,77%
Daop 7 Mn	42,05%	35,16%	24,18%	25,83%	56,54%	41,19%	17,01%
Daop 8 Sb	36,47%	38,17%	61,46%	42,92%	57,85%	50,39%	-11,08%
Daop 9 Jr	52,25%	34,43%	61,85%	70,15%	66,64%	68,40%	6,55%
Divre 1 Su	35,50%	43,33%	29,07%	14,17%	31,39%	22,78%	-6,29%
Divre 2 Pd	37,02%	35,18%	55,00%	47,50%	26,00%	36,75%	-18,25%
Divre 3 Pg	31,33%	32,68%	79,22%	100,00%	100,00%	100,00%	20,78%
Divre 4 Tnk	30,33%	34,85%	50,68%	90,00%	66,00%	78,00%	27,32%

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Customer Loyalty Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
CLI	4,16	4,24	4,14	4,20	4,23	4,22	0,08
Daop 1 Jak	4,16	4,16	4,17	4,13	4,16	4,15	-0,03
Daop 2 Bd	4,12	4,25	4,22	3,73	4,30	4,02	-0,21
Daop 3 Cn	4,11	4,37	3,93	4,44	4,51	4,48	0,54
Daop 4 Sm	4,15	4,23	4,00	4,07	4,01	4,04	0,04
Daop 5 Pwt	4,15	4,40	4,23	4,17	4,08	4,13	-0,11
Daop 6 Yk	4,14	4,22	4,15	4,48	4,31	4,40	0,24
Daop 7 Mn	4,16	4,25	4,06	4,08	4,12	4,10	0,04
Daop 8 Sb	4,21	4,25	4,32	4,41	4,46	4,44	0,12
Daop 9 Jr	4,15	4,26	3,97	4,16	4,22	4,19	0,22
Divre 1 Su	4,06	4,14	3,95	3,93	4,06	4,00	0,04
Divre 2 Pd	4,14	4,17	4,02	4,03	3,91	3,97	-0,05
Divre 3 Pg	4,25	4,26	4,20	4,37	4,24	4,31	0,11
Divre 4 Tnk	4,20	4,29	3,84	4,64	4,18	4,41	0,57

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Customer Engagement Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
CEI	4,08	4,21	4,08	4,04	4,20	4,12	0,04
Daop 1 Jak	4,07	4,13	4,09	3,96	4,13	4,05	-0,04
Daop 2 Bd	4,00	4,27	4,13	3,74	4,31	4,03	-0,11
Daop 3 Cn	4,04	4,38	3,94	4,42	4,32	4,37	0,43
Daop 4 Sm	4,05	4,17	3,96	3,96	3,98	3,97	0,01
Daop 5 Pwt	4,01	4,37	4,08	4,10	4,00	4,05	-0,03
Daop 6 Yk	4,08	4,16	3,97	3,92	4,28	4,10	0,13
Daop 7 Mn	4,12	4,10	4,03	3,93	4,20	4,07	0,04
Daop 8 Sb	4,15	4,20	4,35	4,23	4,46	4,35	0
Daop 9 Jr	4,09	4,23	3,76	3,56	4,14	3,85	0,09
Divre 1 Su	3,99	4,21	4,08	4,03	4,09	4,06	-0,02
Divre 2 Pd	4,11	4,14	4,11	3,86	3,89	3,88	-0,24
Divre 3 Pg	4,22	4,21	4,18	4,62	4,21	4,42	0,24
Divre 4 Tnk	4,14	4,32	3,82	4,74	4,31	4,53	0,71

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

## Customer Acquisition Index



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	78,09%	78,20%	78,77%	78,49%	2,66%
Daop 1 Jak	65,10%	79,74%	84,88%	77,91%	87,27%	82,59%	2,87%
Daop 2 Bd	56,25%	84,94%	79,88%	76,38%	78,31%	77,35%	3,12%
Daop 3 Cn	71,00%	83,98%	68,90%	86,61%	75,93%	81,27%	12,10%
Daop 4 Sm	63,75%	79,09%	76,40%	64,01%	82,30%	73,16%	6,03%
Daop 5 Pwt	71,25%	85,32%	75,02%	79,62%	69,97%	74,80%	-4,56%
Daop 6 Yk	73,50%	75,86%	76,41%	83,17%	77,42%	80,30%	6,95%
Daop 7 Mn	76,00%	82,01%	69,09%	77,14%	72,03%	74,59%	-1,55%
Daop 8 Sb	78,17%	88,04%	77,88%	82,92%	81,93%	82,43%	-1,41%
Daop 9 Jr	74,00%	78,18%	69,99%	69,56%	74,11%	71,84%	1,15%
Divre 1 Su	73,17%	90,25%	75,00%	69,71%	76,31%	73,01%	2,04%
Divre 2 Pd	77,17%	77,96%	73,46%	70,66%	73,80%	72,23%	0,10%
Divre 3 Pg	87,17%	80,36%	82,59%	84,00%	85,00%	84,50%	5,38%
Divre 4 Tnk	74,17%	84,09%	68,93%	94,76%	61,60%	78,18%	11,63%

# Summary Indeks KAI 2023 Sem II

Customer Relationship, Partnership and Engagement



INDEX	2020	2021	2022	2023 Sem I	2023 Sem II	2023	GAP* (2023 vs 2022)
Customer Relationship	4,26	4,42	4,21	4,20	4,23	4,22	0,01
Customer Partnership	4,09	4,34	4,08	4,10	4,22	4,16	0,08
Customer Engagement	4,22	4,34	4,39	4,04	4,20	4,12	-0,27

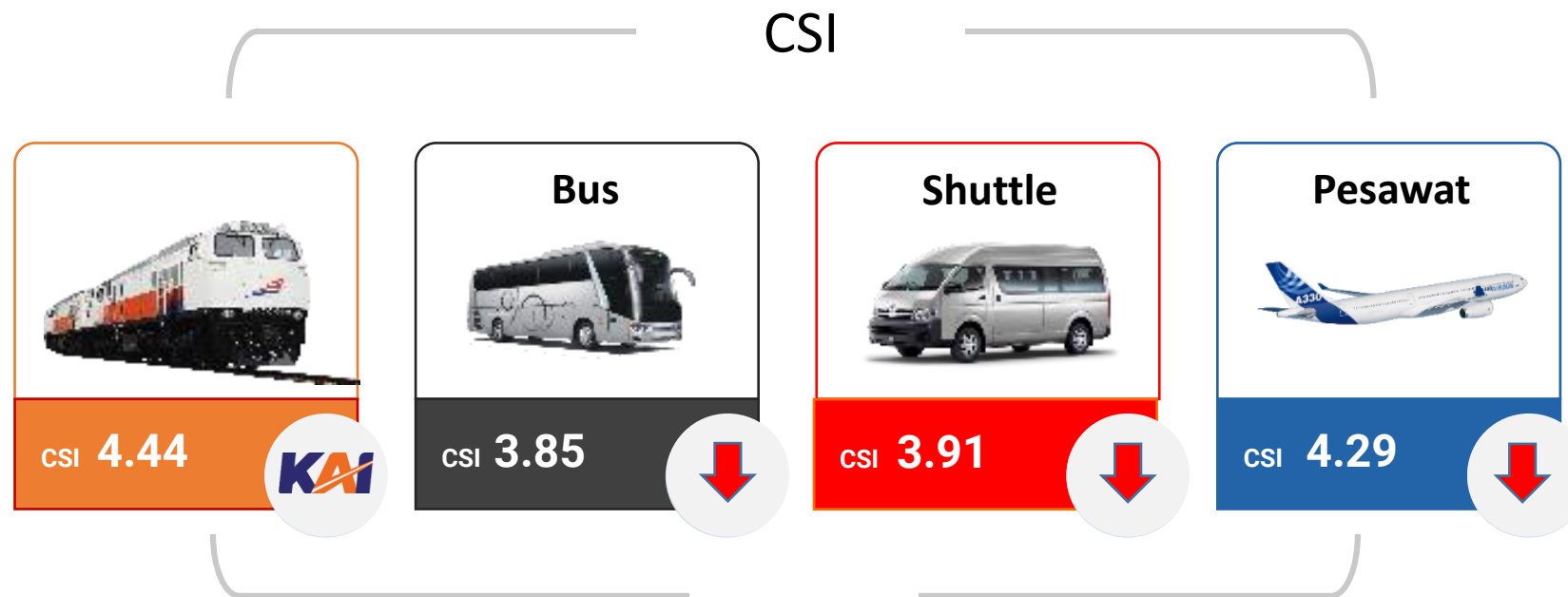


# CSI KAI Relatif dengan Pesaing Transportasi

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan penumpang KAI mencapai 4,44 yang termasuk kedalam kategori “Baik”. Tingkat kepuasan penumpang KAI relatif dibandingkan dengan pesaing unggul atas Bus (3.85), Shuttle (3.91) dan Pesawat (4.29).



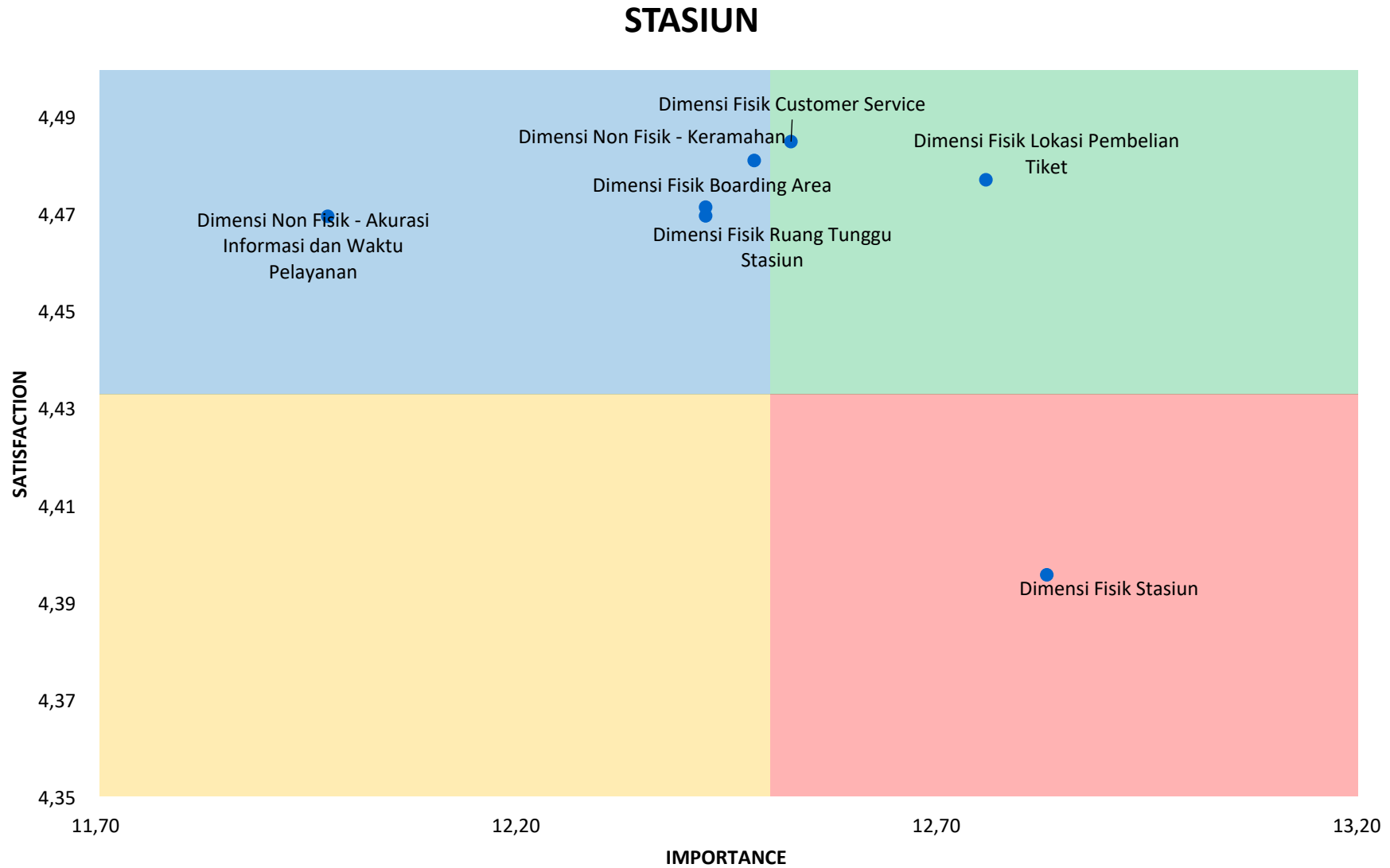
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# IMPACT & PERFORMANCE ANALYSIS



# Improvement Performance Analysis

## Stasiun

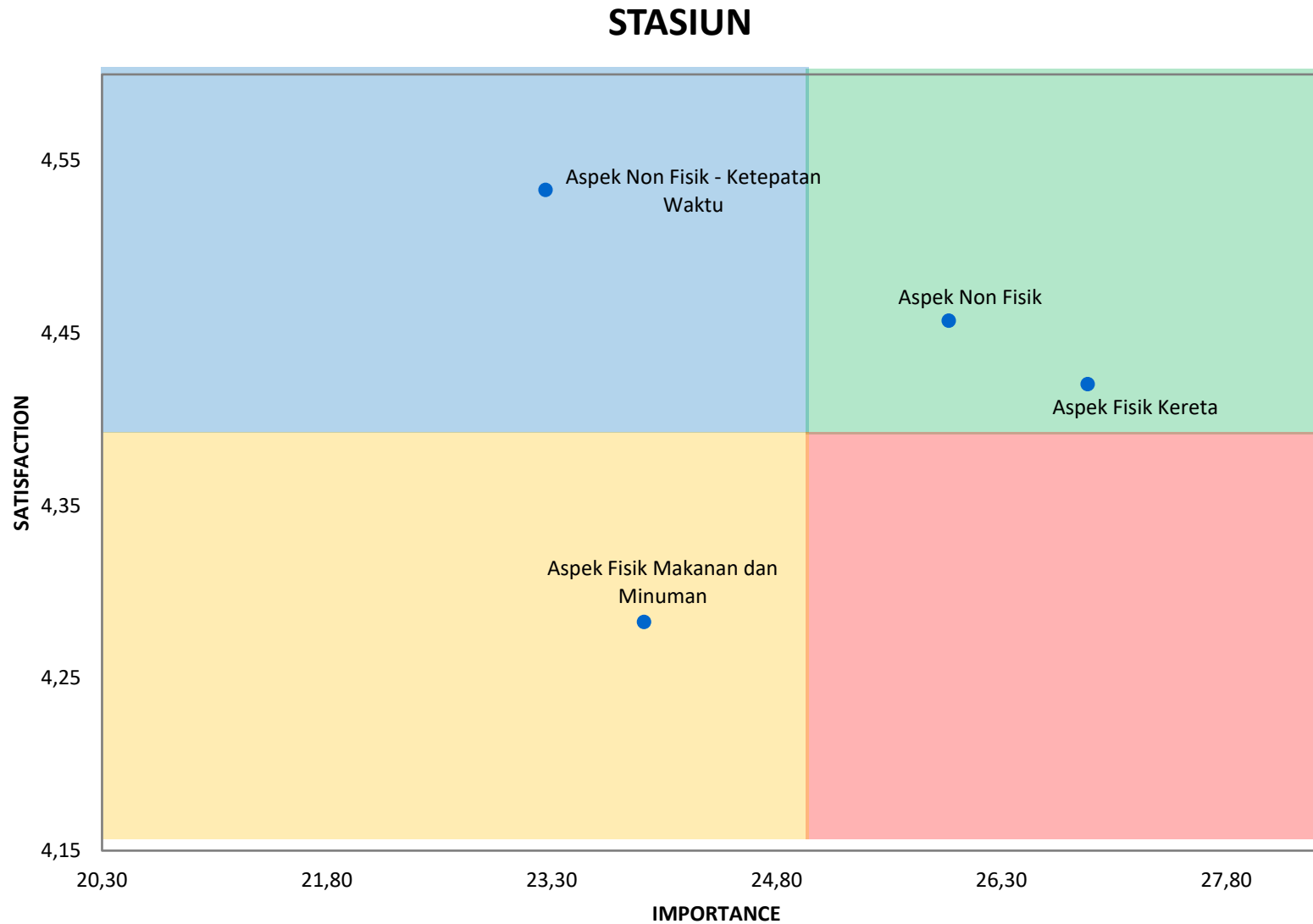


# Improvement Performance Analysis

## Stasiun



POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG HARUS DILAKUKAN	CATHEGORY IMPROVEMENT
Dimensi Fisik Stasiun	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fasilitas untuk difable</li><li>• Ketersediaan bancik atau peron tinggi</li><li>• Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan</li><li>• Toilet stasiun</li><li>• Area parkir</li><li>• Passenger crossing</li><li>• Fasilitas penunjang</li><li>• Keluar masuk kendaraan di area parkir</li><li>• Tempat duduk</li></ul>	<b>First Priority</b>
Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketersediaan informasi pada tiket</li><li>• Ketersediaan dan kehandalan channel eksternal di stasiun</li><li>• Fasilitas cetak boarding pass mandiri</li></ul>	<b>To maintain</b>
Dimensi Fisik Customer Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fasilitas costumer service</li><li>• Kebersihan costumer service (rapi, lantai kering, bebas noda, dan bebas sampah)</li><li>• Kenyamanan costumer service</li></ul>	<b>To maintain</b>



# Improvement Performance Analysis

## Kereta



POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG HARUS DILAKUKAN	KATEGORI PERBAIKAN
Dimensi Makanan dan Minuman	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keterjangkauan harga</li><li>• Variasi menu</li><li>• Kualitas rasa makanan</li><li>• Kecepatan waktu penyajian</li><li>• Kebersihan makanan</li><li>• Penyajian/tampilan makanan</li></ul>	<b>First Priority</b>
Dimensi Fisik Kereta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keamanan Kereta</li><li>• Kenyamanan Kereta, suhu ruang, Kebersihan Kereta</li><li>• Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, perlengkapan toilet, tayangan TV) khusus pada KA Eksekutif</li><li>• Hand sanitizer</li><li>• Kualitas suara announcer</li></ul>	<b>To maintain</b>
Dimensi Non Fisik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kondektur ramah dan siap membantu</li><li>• Prama/Prami ramah dan siap membantu</li><li>• OTC (On Trip Cleaning) ramah dan siap membantu</li><li>• Polsuska/Security ramah dan siap membantu</li><li>• Informasi yang tersedia di atas kereta api</li></ul>	<b>To maintain</b>

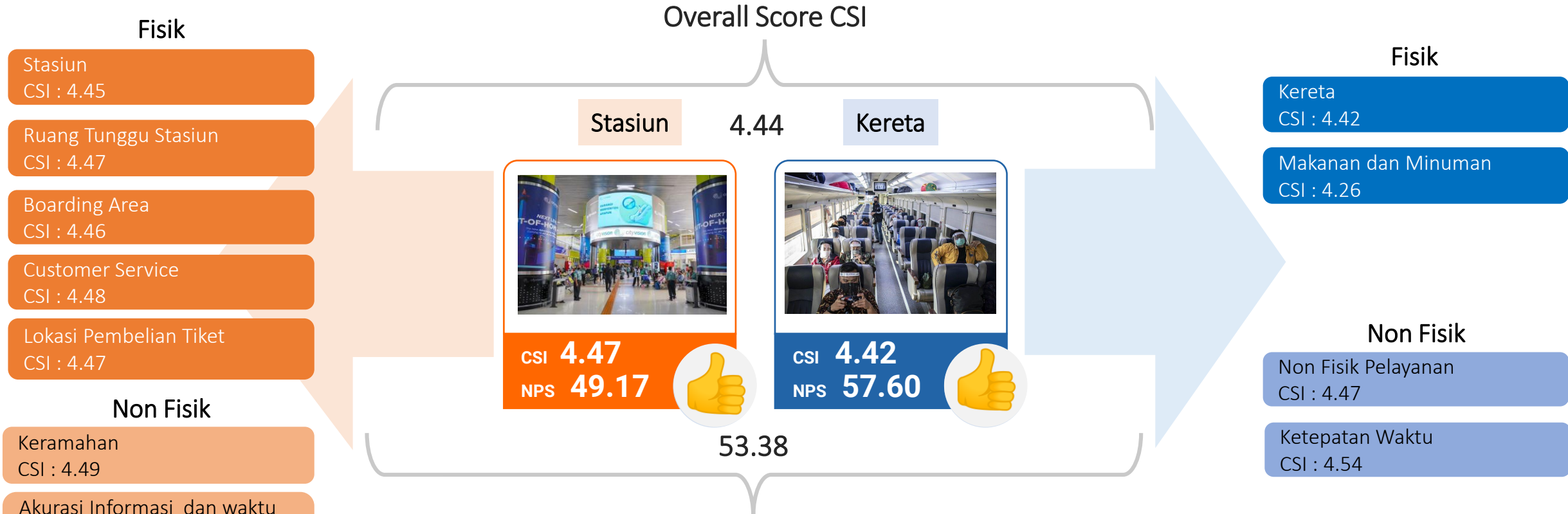
# HASIL ANALISA



# Performa CSI dan NPS KAI 2023 Sem II



Secara keseluruhan, Nilai CSI dan NPS dari PT Kereta Api Indonesia 2023 Semester II dapat dikatakan baik. CSI PT.KAI mencapai 4.44 dengan kategori “Baik”. NPS PT. KAI 2023 Semester II mencapai 53.38 yang masuk kedalam kategori “Great”. Nilai aspek tertinggi pada Fisik Stasiun adalah Customer Service (4.48) sementara Nilai Aspek Non Fisik Stasiun terdapat pada Tarif dan Tiket (4.50). Nilai tertinggi kereta terdapat pada Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu (4.53).



Indeks Penilaian CSI			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

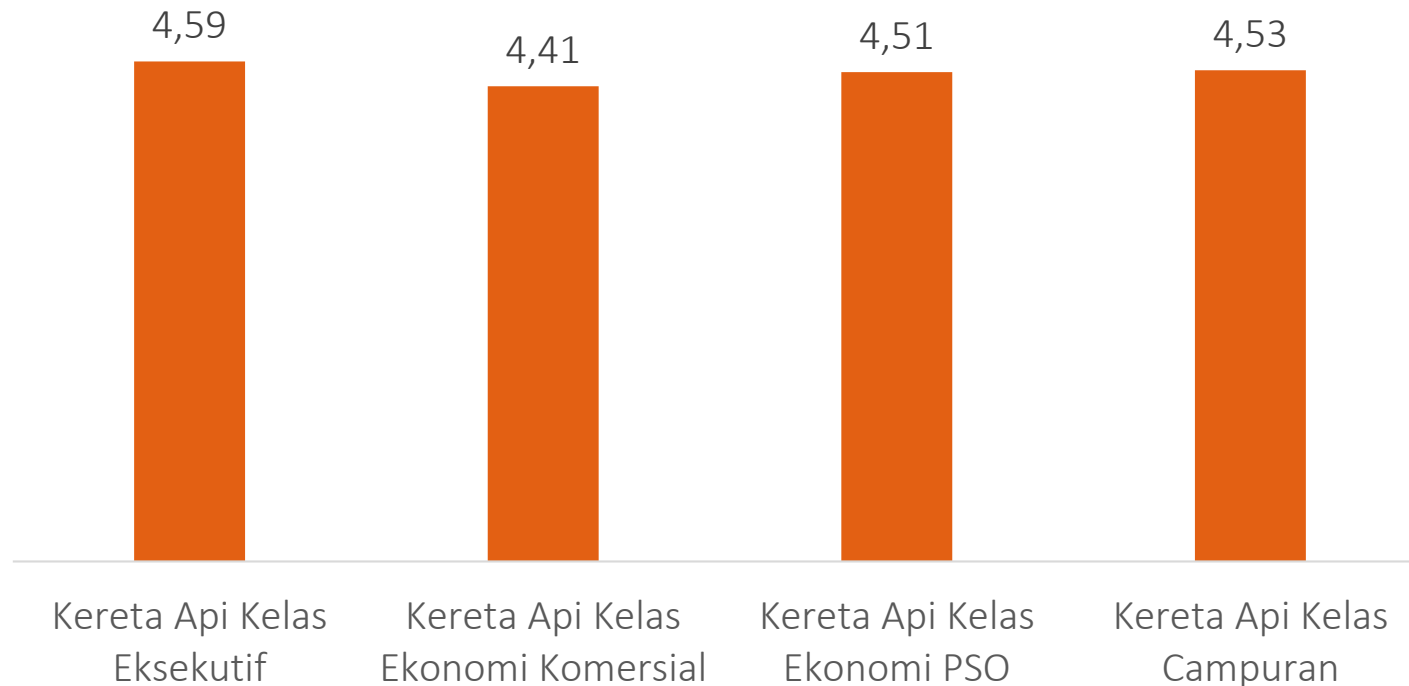
Indeks Penilaian NPS			
Need Improvement	Good	Great	Excellent
-100 – 0	0 - 30	31 - 70	71 - 100



# Performa CSI Kelas Kereta



Tingkat kepuasan penumpang KAI secara total paling tinggi terdapat di kategori Kereta Api Kelas Eksekutif (4.59) sementara yang terendah terdapat di kategori Kereta Api Kelas Ekonomi Komersial (4.41).



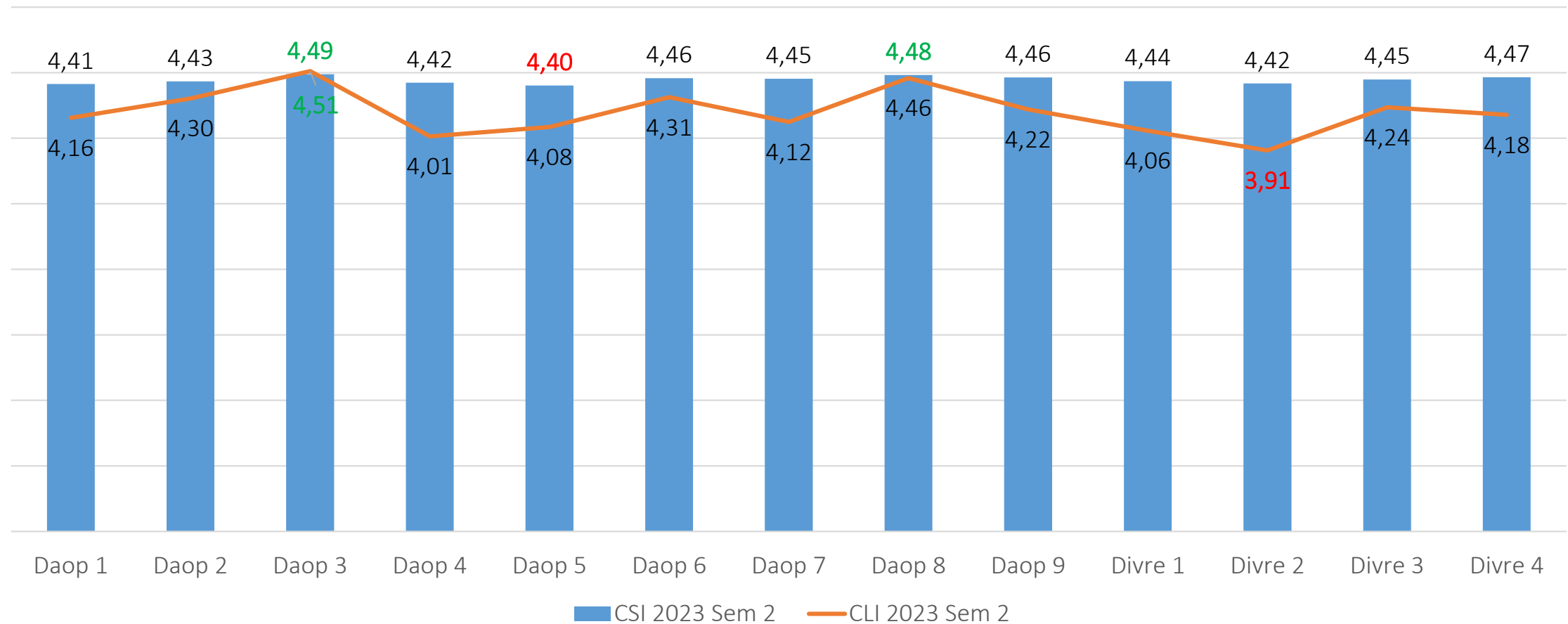
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Performa CSI dan CLI

## Daop dan Divre



Daop 3 dan Daop 8 mempunyai nilai CSI tertinggi pada 2023 Sem II (4,75) sementara Daop 5 memiliki nilai CSI paling rendah (4,14). Daop 3 juga memiliki CLI paling tinggi (4,51) sedangkan Divre 2 memiliki CLI paling rendah (3,91).

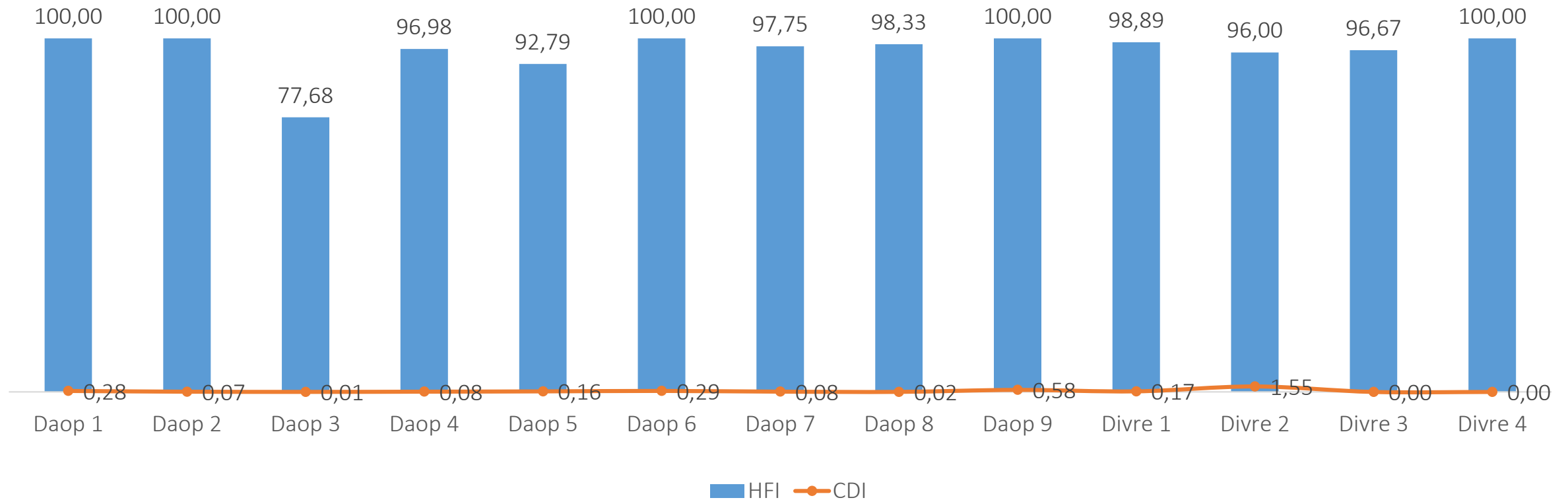


# Performa HFI dan CDI

## Daop dan Divre



Hassle Free Index (HFI) menunjukkan tingkat penumpang KAI yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI. Customer Dissatisfaction Index (CDI) menunjukkan tingkat penumpang KAI yang merasa tidak puas ketika menggunakan layanan KAI. Daop 1, Daop 2, Daop 6, Daop 9 dan Divre 4 memiliki nilai HFI paling tinggi (100.00%) dan CDI yang sangat rendah (di bawah 1,00%) yang artinya semua responden yang diwawancarai tidak merasakan kendala dan puas terhadap layanan yang diberikan KAI.



# Performa HFI dan CDI

## Kendala Saat Menggunakan Service KAI



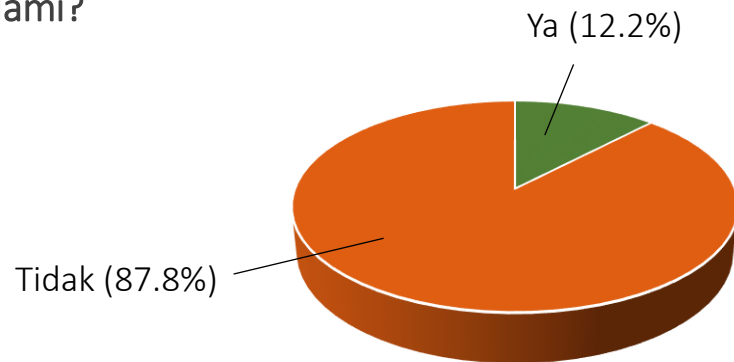
**1.64%**

Responden merasakan ada kendala saat menggunakan layanan KAI

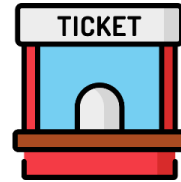
Base n=2500

Apakah Anda menyampaikan keluhan yang dialami?

Base n=41



Penumpang yang menyampaikan keluhan, 20% menyatakan keluhan ke CS on Station, dan 80% menyampaikan ke petugas yang ada di kereta.



**61.0%**

Mengalami kendala terkait proses pembelian tiket

Base n=41

**43.9%**

Mengalami kendala saat proses pembayaran tiket



**14.6%**

Mengalami kendala saat proses menuju kereta

**7.3%**

Mengalami kendala saat Proses mengangkut barang oleh porter



**4.9%**

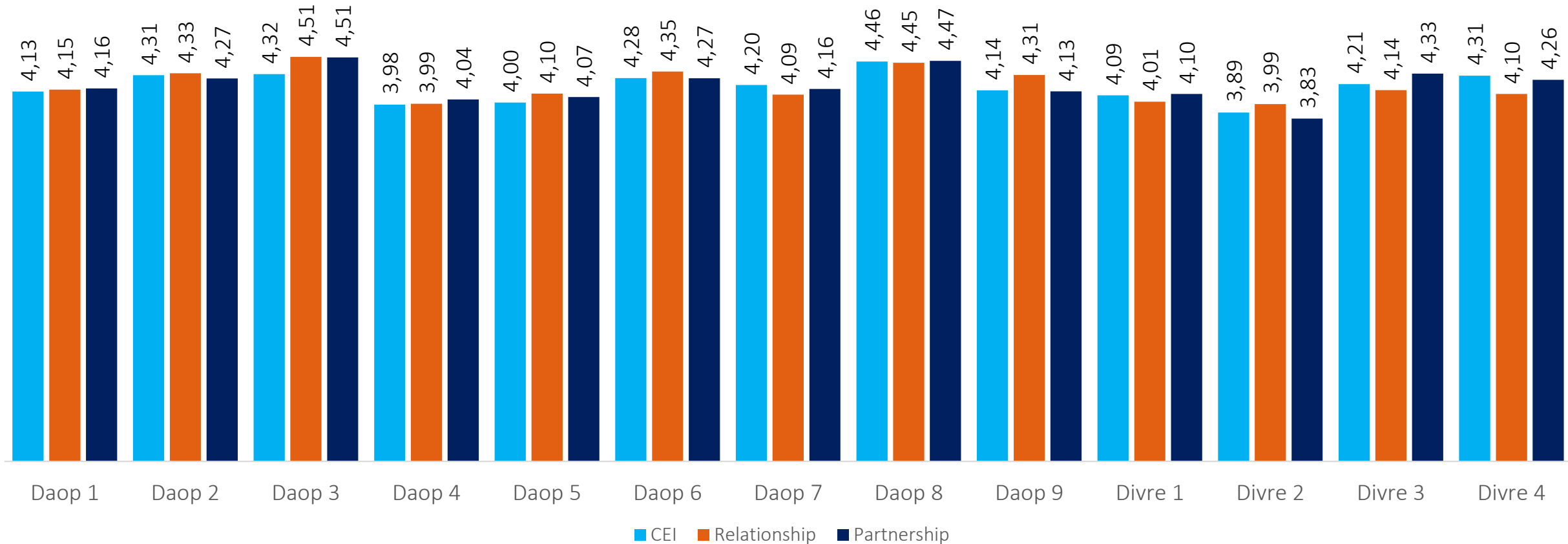
Mengalami ketidaknyaman duduk pada kursi kereta

# Performa CEI, Relationship dan Partnership



## Daop dan Divre

Daop 8 memiliki nilai CEI (4.46), Relationship (4.45), Partnership (4.45) yang relatif tinggi di antara Daop dan Divre yang lain. Hal ini menunjukkan tingkat kerekatan hubungan antara penumpang dan KAI sangat tinggi. Sementara Divre 2 mempunyai nilai yang secara umum rendah di antara Daop dan Divre yang lain. Divre 2 perlu melakukan peningkatan program-program yang dapat meningkatkan kerekatan penumpang dengan perusahaan.



# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)



# CSI KAI Berdasarkan Aspek - Stasiun



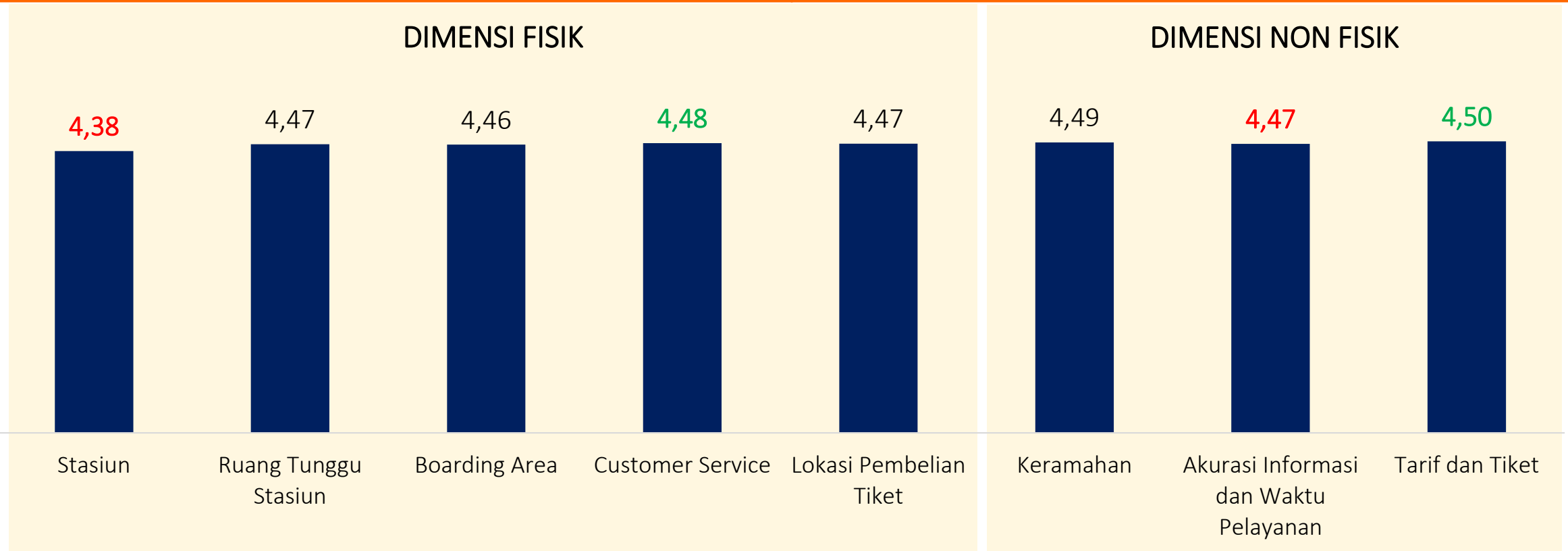
CSI paling tinggi terdapat pada dimensi Tarif dan Tiket (4.50) sementara CSI paling rendah terdapat pada dimensi fisik stasiun (4.40).

CSI 2023 SEM II 4,44

CSI STASIUN 4,47

## DIMENSI FISIK

## DIMENSI NON FISIK



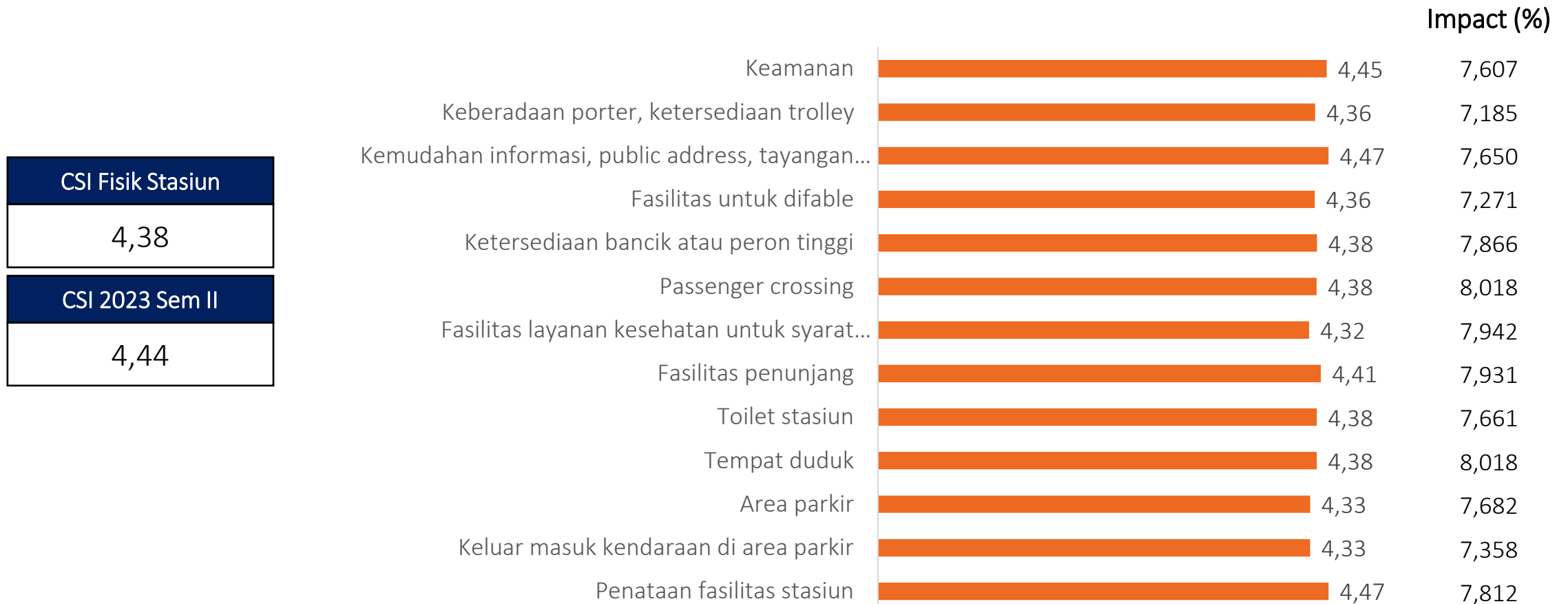
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Atribut



## Fisik – Stasiun

Tingkat kepuasan atribut fisik stasiun yang paling tinggi adalah Penataan fasilitas stasiun (4,47), sedangkan paling rendah adalah Keluar masuk kendaraan di area parkir (4,33). Atribut yang memiliki impact paling tinggi adalah Passenger crossing dan Tempat duduk (8,018).



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



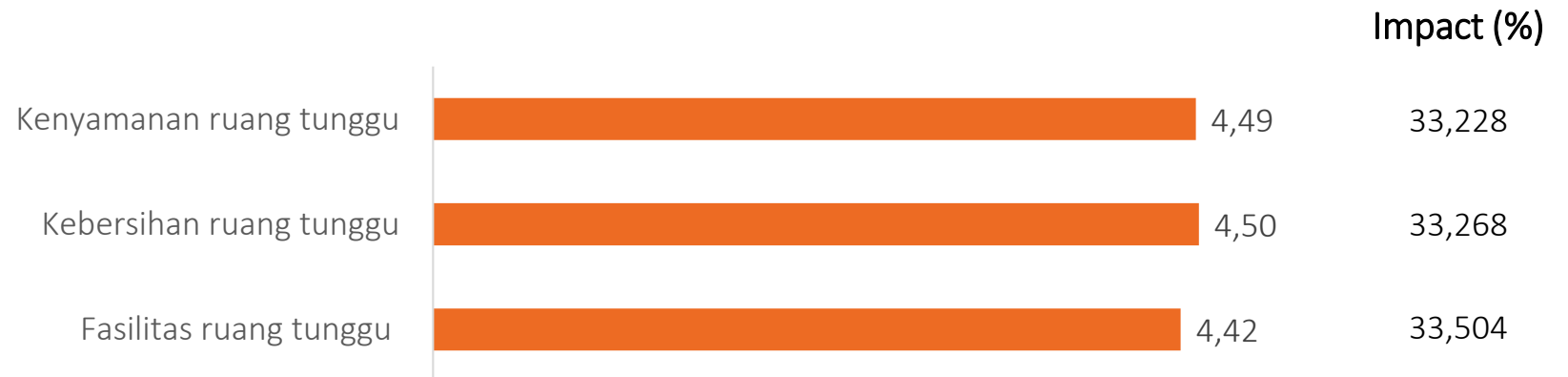
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Ruang Tunggu Stasiun



Tingkat kepuasan atribut ruang tunggu stasiun yang paling tinggi adalah Kebersihan ruang tunggu (4,50). Impact paling tinggi dimiliki oleh atribut Fasilitas ruang tunggu (33,504).

CSI Ruang Tunggu
4,47
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

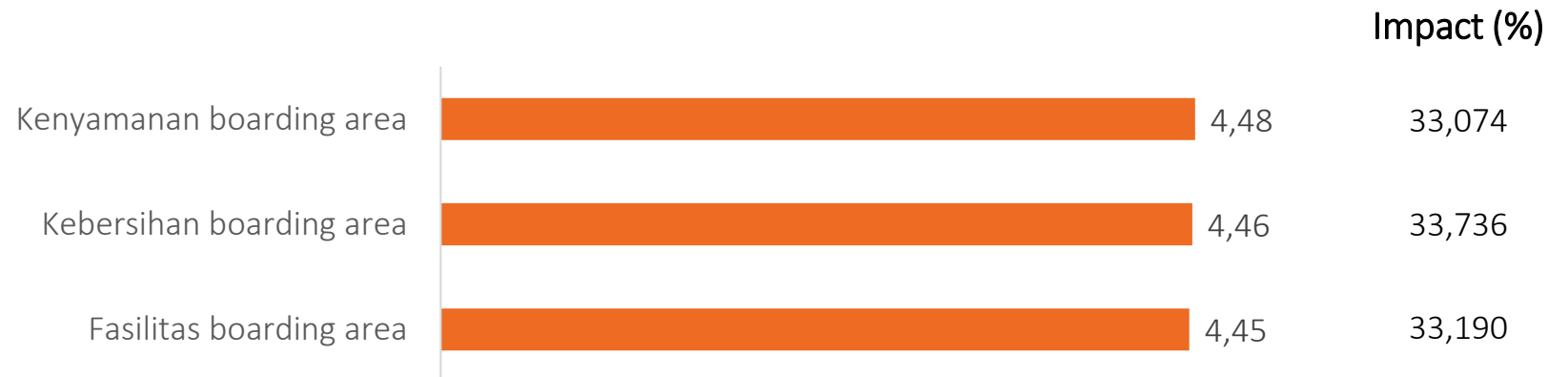
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Boarding Area



Tingkat kepuasan atribut ruang boarding area yang paling tinggi adalah Kenyamanan boarding area (4,48). Impact paling tinggi dimiliki oleh Kebersihan boarding area (33,736).

CSI Boarding Area
4,46
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

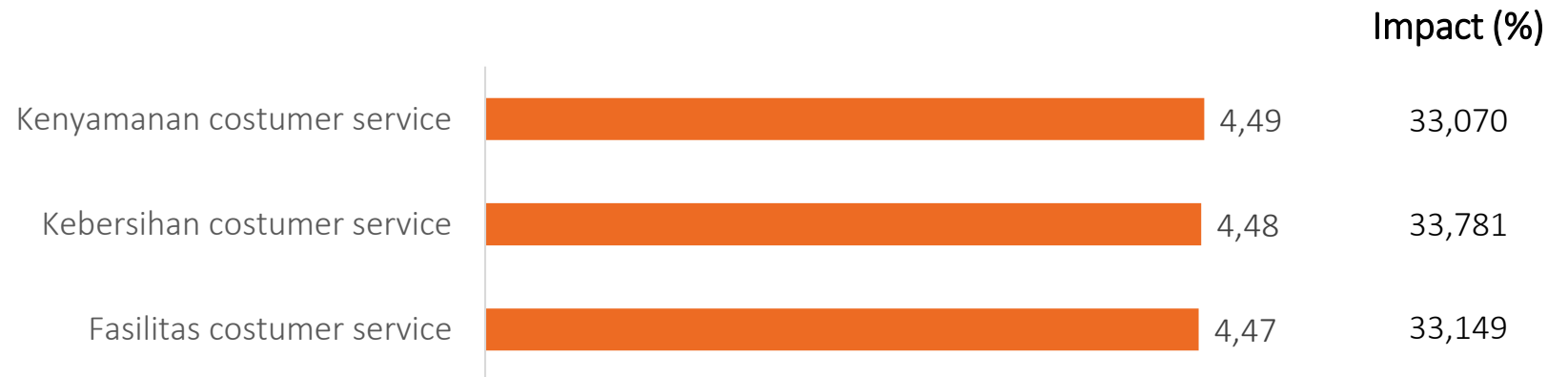
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Ruang Customer Service



Tingkat kepuasan atribut ruangan customer service yang paling tinggi adalah Kenyamanan ruangan customer service (4,49). Impact paling tinggi dimiliki oleh atribut Kebersihan ruangan customer service (33,781).

<b>CSI Ruang Customer Service</b>
4,48
<b>CSI 2023 Sem II</b>
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Lokasi Pembelian Tiket



Tingkat kepuasan atribut lokasi pembelian tiket yang paling tinggi adalah Kepuasan kepada tempat pembelian (4,48). Impact paling tinggi dimiliki oleh Ketersediaan dan kehandalan channel eksternal di stasiun (25,438).

CSI Lokasi Pembelian Tiket
4,47
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Non Fisik - Keramahan



Tingkat kepuasan atribut non fisik keramahan yang paling tinggi adalah Petugas customer service (4,52). Impact paling tinggi dimiliki oleh atribut yang sama (25,818).

CSI Keramahan
4,49
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

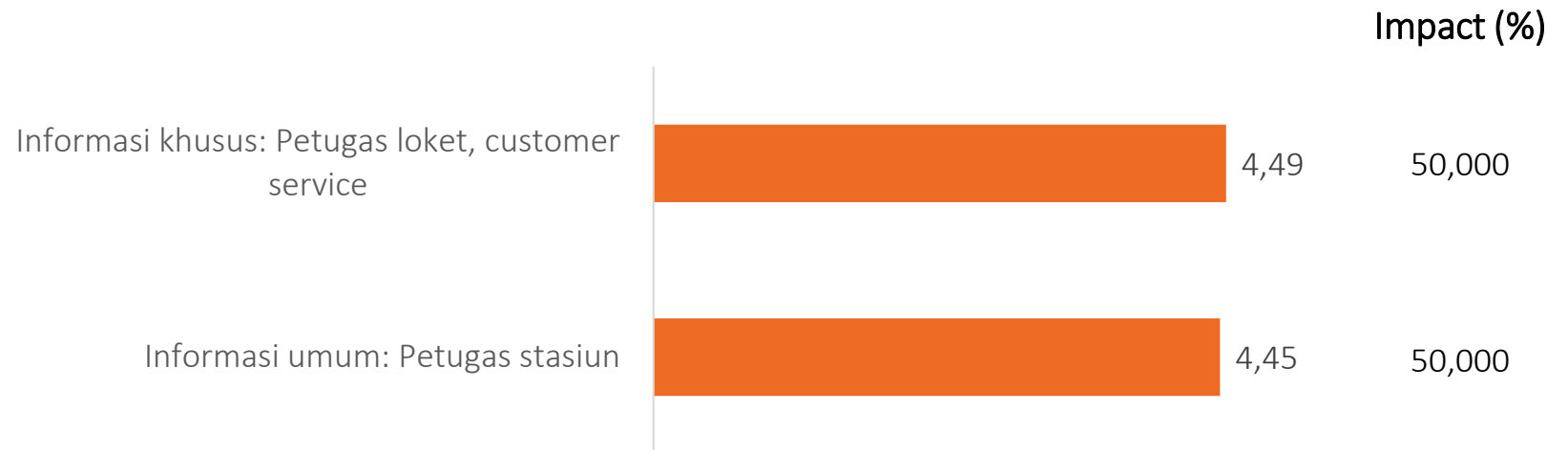
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Non Fisik – Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan



Tingkat kepuasan atribut akurasi informasi dan waktu pelayanan yang paling tinggi adalah Informasi khusus: petugas loket, customer service (4,49). Kedua atribut memiliki nilai impact yang sama.

CSI Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan
4,47
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

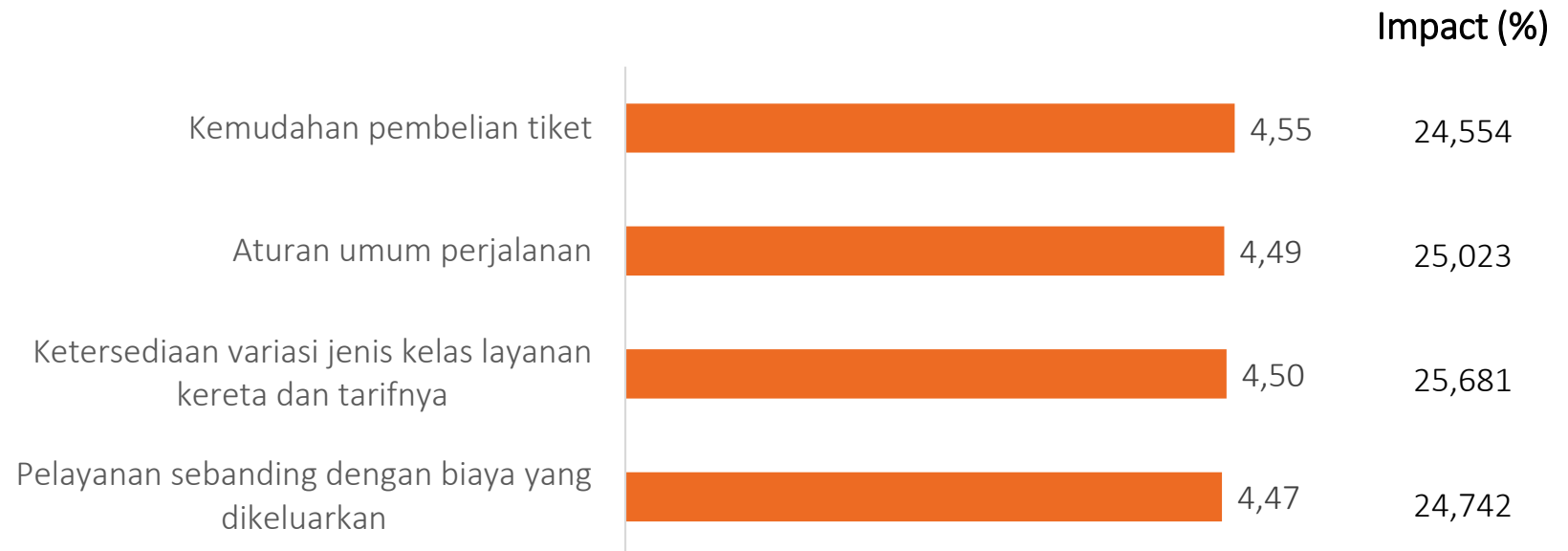
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Non Fisik – Tarif dan Tiket



Tingkat kepuasan tertinggi adalah atribut Kemudahan pembelian tiket (4,55). Impact paling tinggi adalah atribut Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya (25,681).

CSI Tarif dan Tiket
4,50
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Aspek - Kereta



CSI paling tinggi terdapat pada dimensi Ketepatan waktu (4.54) sementara CSI paling rendah terdapat pada dimensi Makanan dan minuman (4.26).

CSI 2023 SEM II 4.45

CSI KERETA 4.42

## DIMENSI FISIK

4,42



Fisik Kereta

4,26



Makanan dan Minuman

## DIMENSI NON FISIK

4,47



Non Fisik

4,54



Ketepatan Waktu

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Kereta



Tingkat kepuasan atribut fisik kereta yang paling tinggi adalah Keamanan kereta (4,52). Impact paling tinggi dimiliki oleh atribut Fasilitas kereta (17,418).

CSI Fisik Kereta
4,42
CSI 2023 Sem II
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Fisik – Makanan dan Minuman



Tingkat kepuasan atribut makanan dan minuman yang paling tinggi adalah Kebersihan makanan (4,36). Impact paling tinggi dimiliki oleh atribut Kecepatan waktu penyajian (17,414).

<b>CSI Makanan dan Minuman</b>
4,26
<b>CSI 2023 Sem II</b>
4,44



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

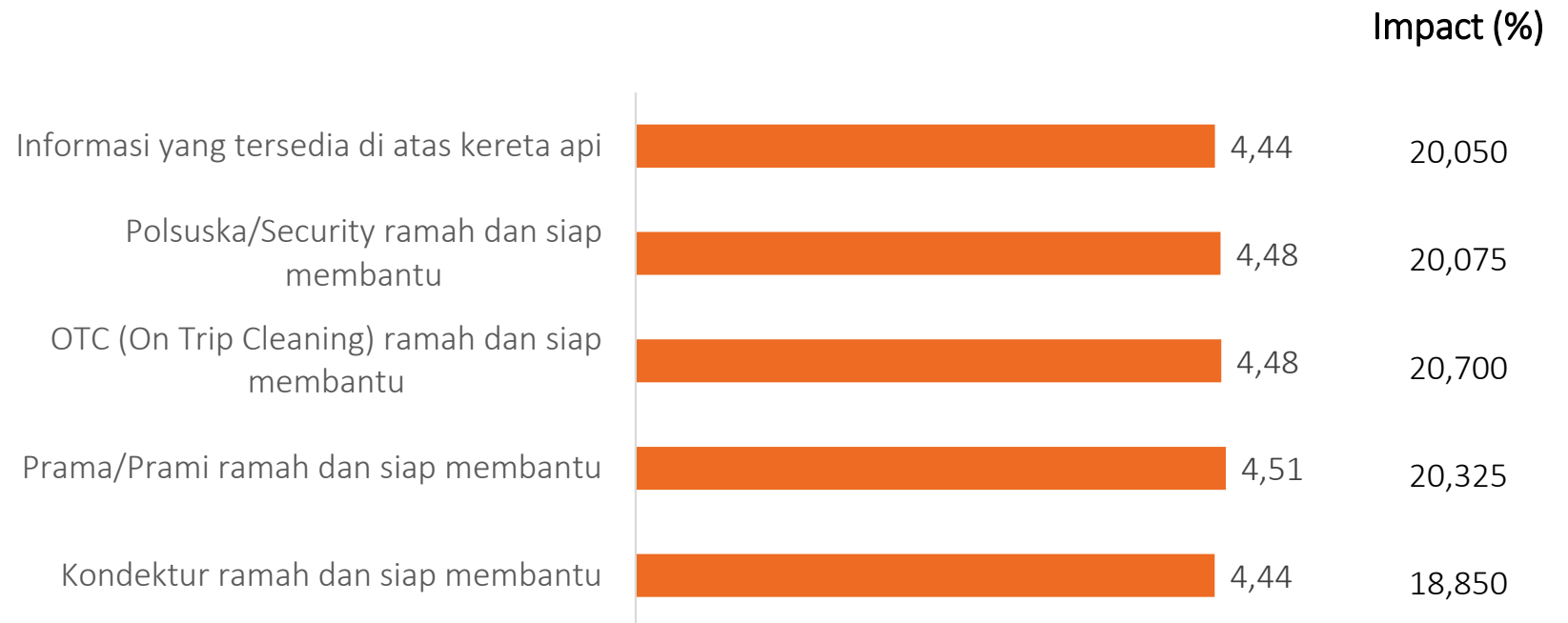
# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Non Fisik



Tingkat kepuasan atribut non fisik yang paling tinggi adalah Prama/prami ramah dan siap membantu (4,51). Impact paling tinggi dimiliki oleh OTC (on trip cleaning) ramah dan siap membantu (20,700).

CSI Non Fisik
4,47
CSI 2023 Sem II
4,44



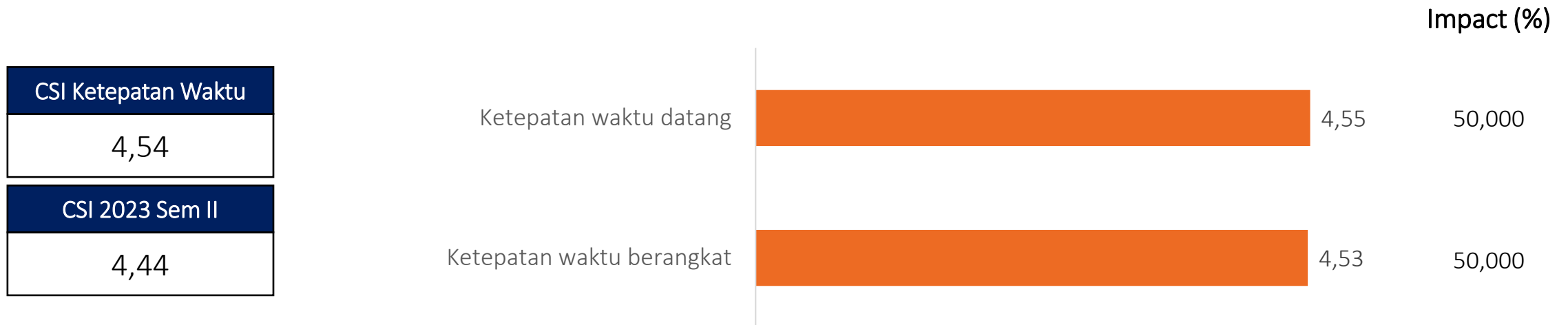
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Atribut

## Non Fisik – Ketepatan Waktu



Tingkat kepuasan atribut ketepatan waktu yang paling tinggi adalah Ketepatan waktu kedatangan (4,54). Kedua atribut memiliki impact yang sama, yaitu 50,000.



CSI Ketepatan Waktu
4,54
CSI 2023 Sem II
4,44

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Stasiun KAI Berdasarkan Dimensi



Dimensi	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
2023 SEM II													
CSI STASIUN	4,43	4,48	4,54	4,39	4,42	4,47	4,49	4,52	4,46	4,45	4,48	4,45	4,48
Fisik Stasiun	4,39	4,35	4,55	4,36	4,33	4,40	4,42	4,48	4,32	4,27	4,23	4,47	4,45
Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,37	4,52	4,59	4,37	4,46	4,50	4,48	4,53	4,52	4,30	4,44	4,54	4,45
Fisik Boarding Area	4,51	4,44	4,55	4,37	4,45	4,48	4,44	4,56	4,40	4,41	4,44	4,49	4,48
Fisik Customer Service	4,39	4,54	4,56	4,41	4,47	4,46	4,57	4,54	4,43	4,41	4,55	4,43	4,48
Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,48	4,49	4,54	4,38	4,44	4,44	4,50	4,52	4,47	4,57	4,42	4,43	4,49
Non Fisik – Keramahan	4,40	4,55	4,43	4,41	4,41	4,45	4,53	4,49	4,55	4,58	4,63	4,41	4,53
Non Fisik – Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,39	4,45	4,52	4,45	4,36	4,50	4,50	4,51	4,51	4,49	4,51	4,39	4,56
Non Fisik – Tarif dan Tiket	4,47	4,53	4,54	4,40	4,44	4,54	4,49	4,55	4,50	4,58	4,63	4,42	4,44

■ Tertinggi  
■ Terendah

Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Kereta KAI Berdasarkan Dimensi

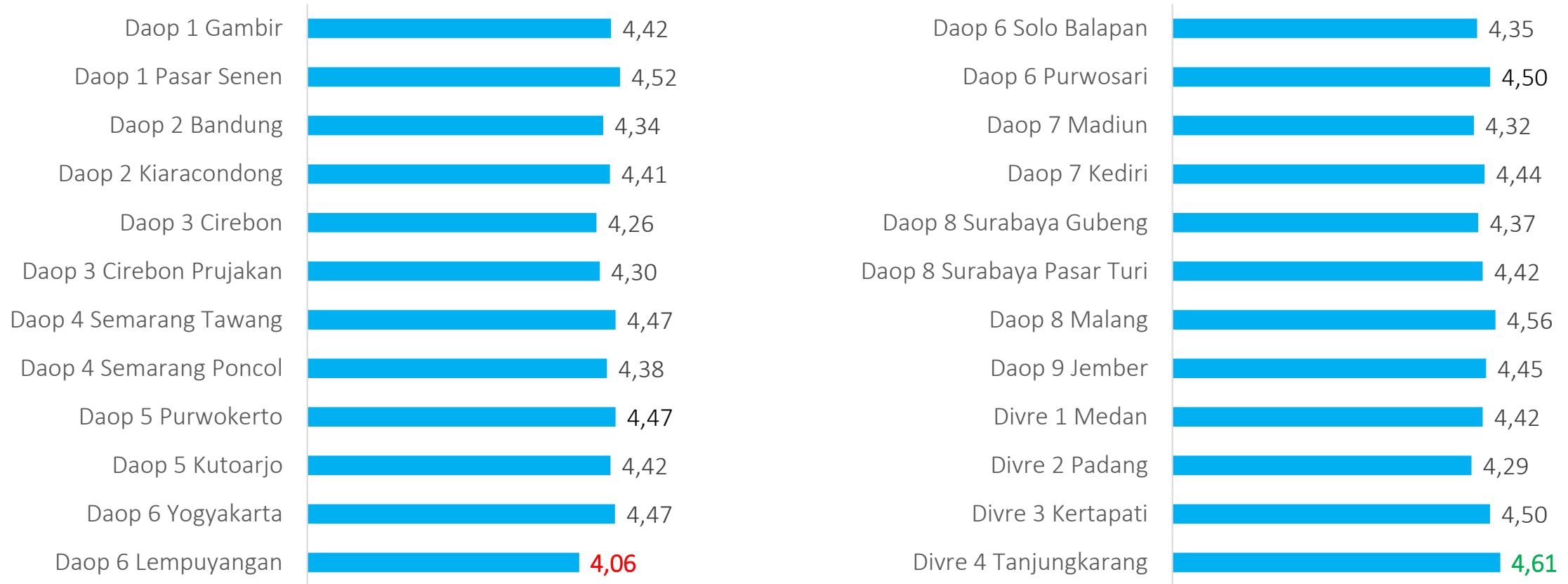


Dimensi	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
2023 SEM II													
<b>CSI KERETA</b>	4,40	4,38	4,44	4,45	4,39	4,45	4,42	4,44	4,47	4,42	4,35	4,45	4,45
Fisik Kereta	4,33	4,43	4,48	4,44	4,37	4,40	4,43	4,46	4,42	4,38	4,44	4,37	4,48
Fisik Makanan dan Minuman	4,31	4,18	4,40	4,15	4,31	4,40	4,30	4,30	4,23	4,26	3,74	4,31	4,49
Non Fisik	4,41	4,50	4,38	4,41	4,43	4,46	4,45	4,44	4,54	4,51	4,64	4,47	4,47
Non Fisik - Ketepatan Waktu	4,56	4,42	4,50	4,80	4,43	4,52	4,49	4,56	4,67	4,52	4,59	4,64	4,35

■ Tertinggi  
■ Terendah

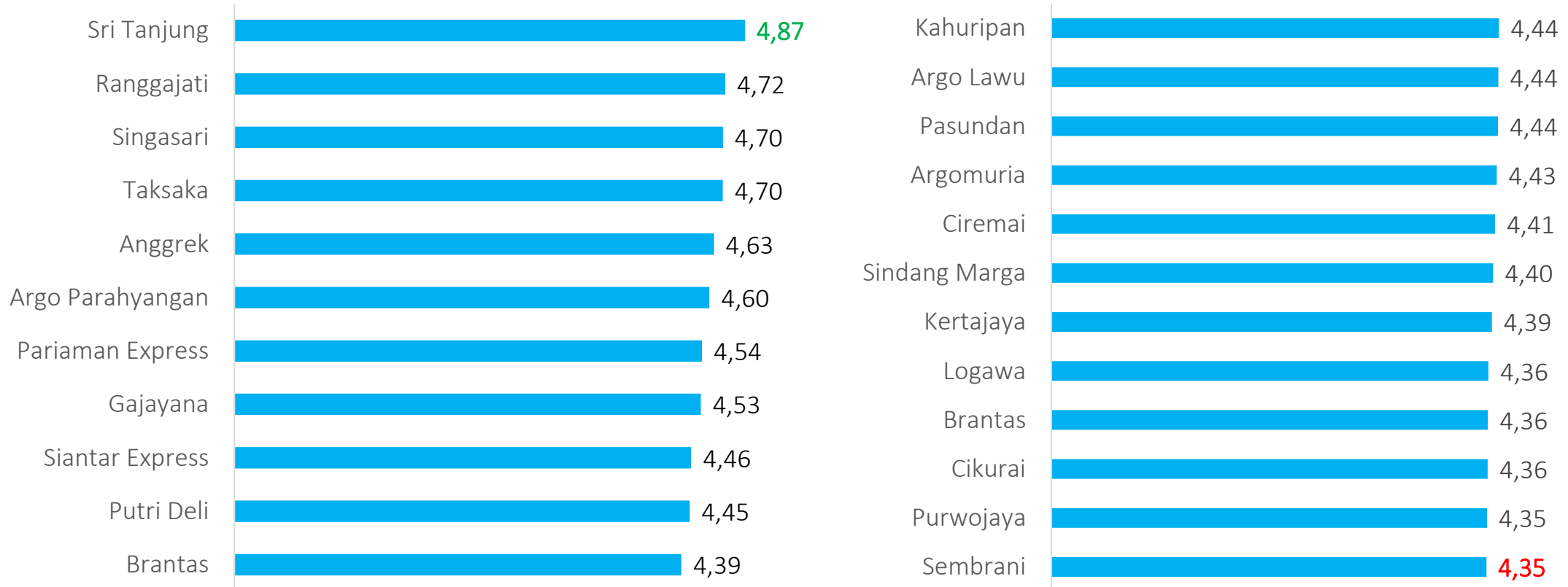
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan stasiun Daop dan Divre, Divre 4 Tanjungkarang memiliki CSI paling tinggi (4,86). Daop 6 Lempuyangan memiliki CSI paling rendah (4,09).



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kereta, Sri Tanjung memiliki CSI paling tinggi (4,87). Sembrani memiliki CSI paling rendah (4,35).

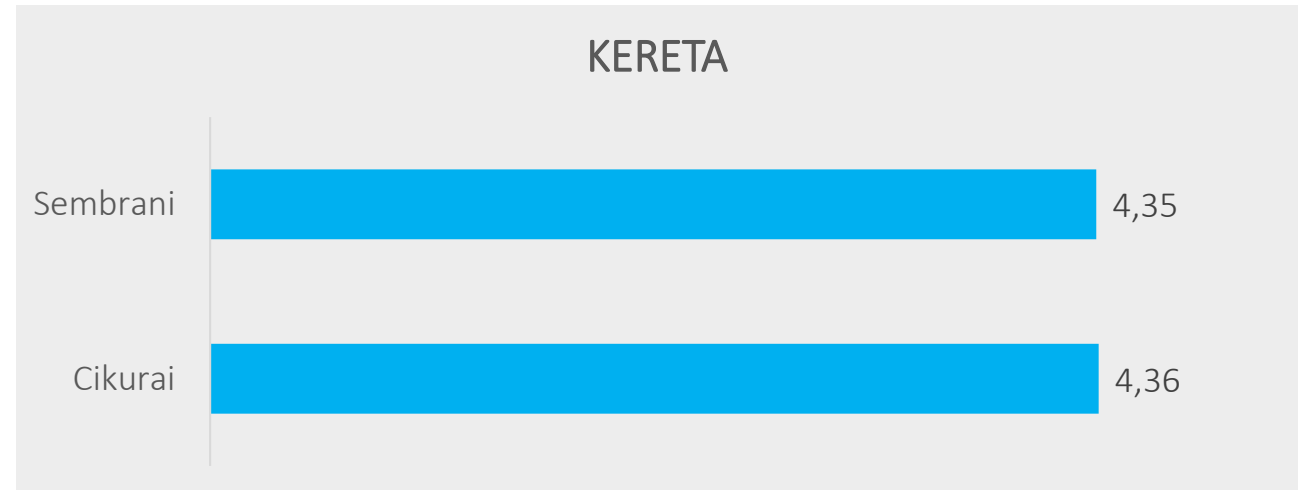
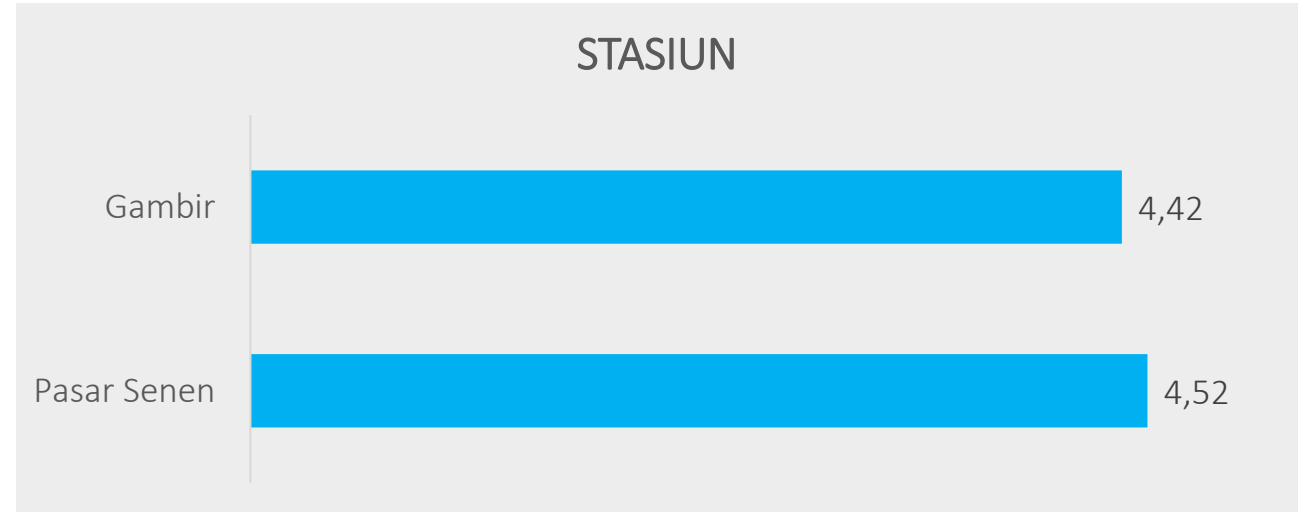
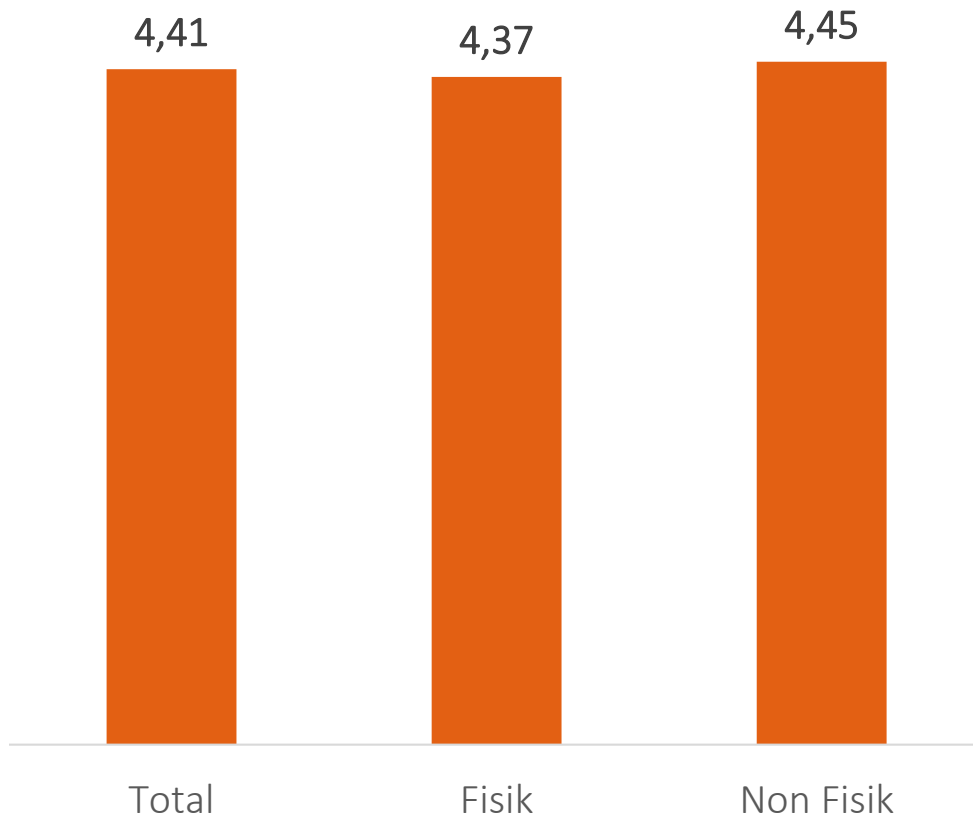


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



# Daop 1

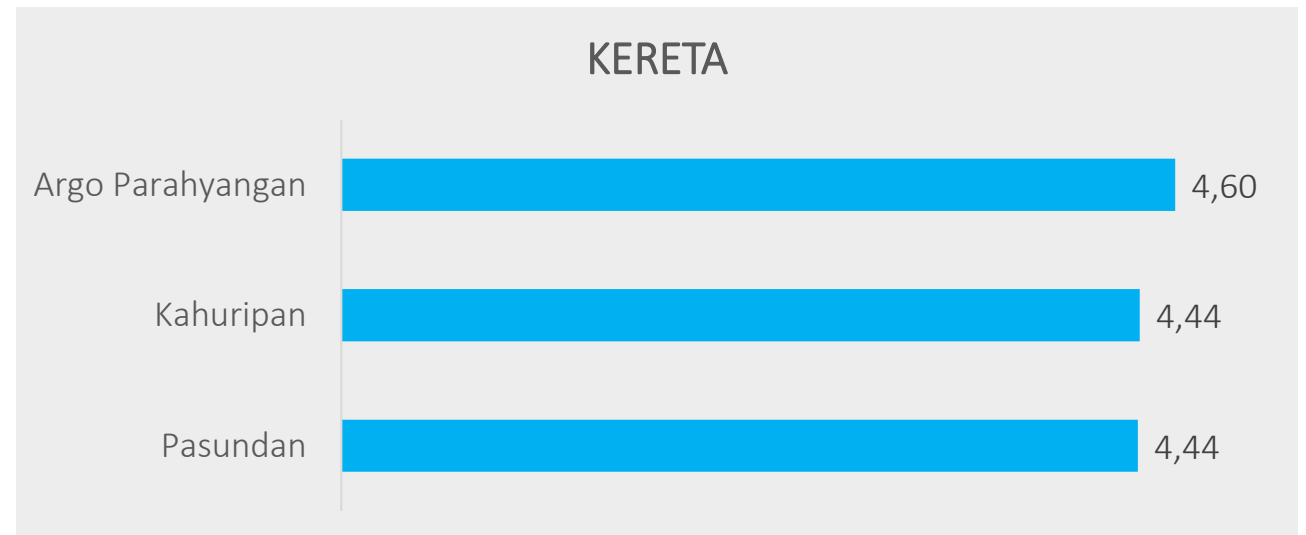
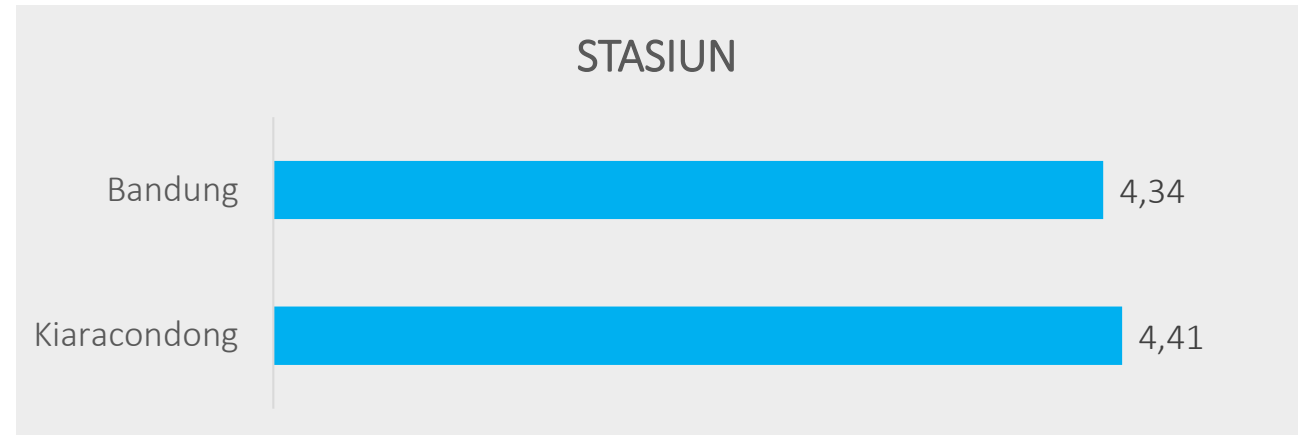
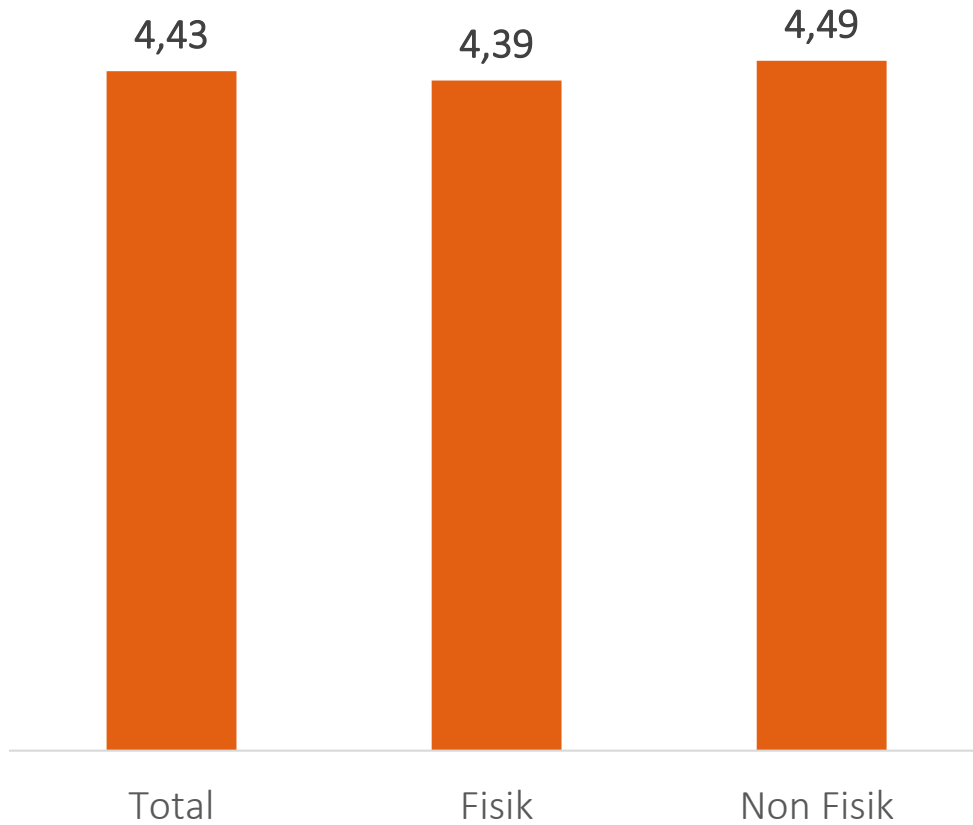
## Customer Satisfaction Index



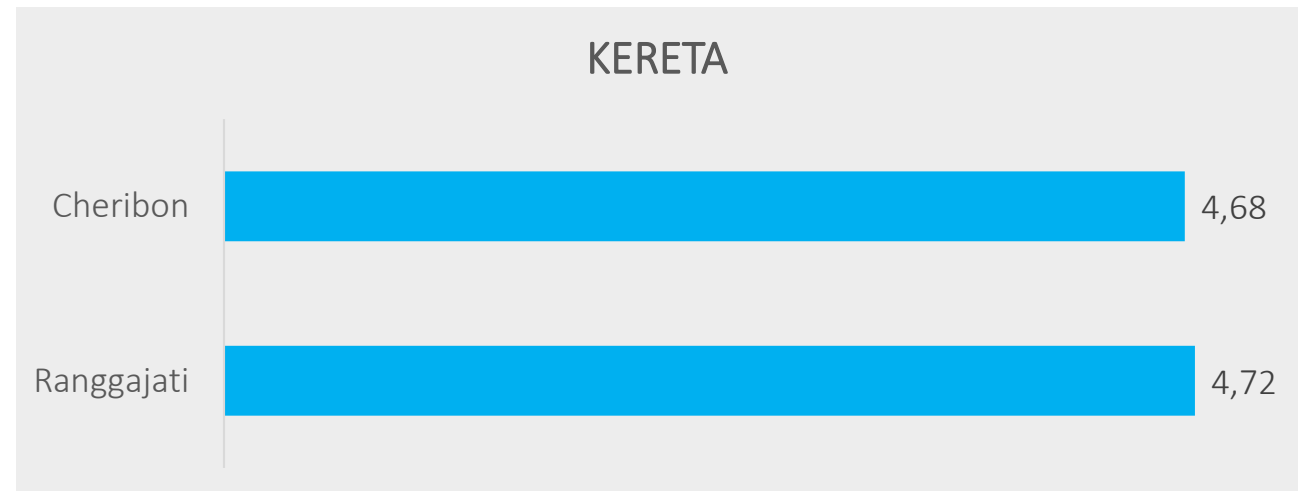
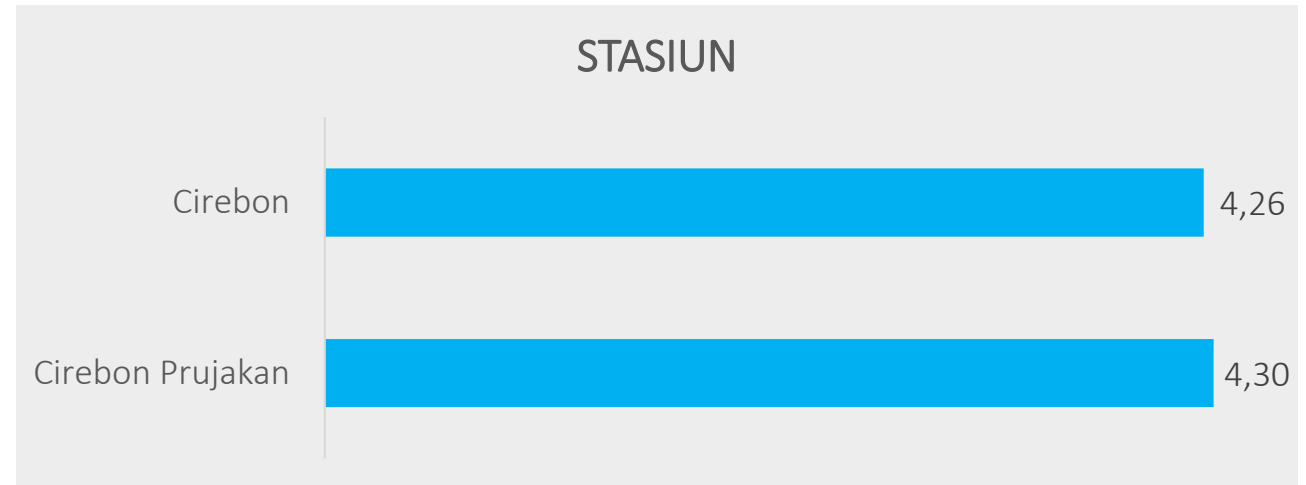
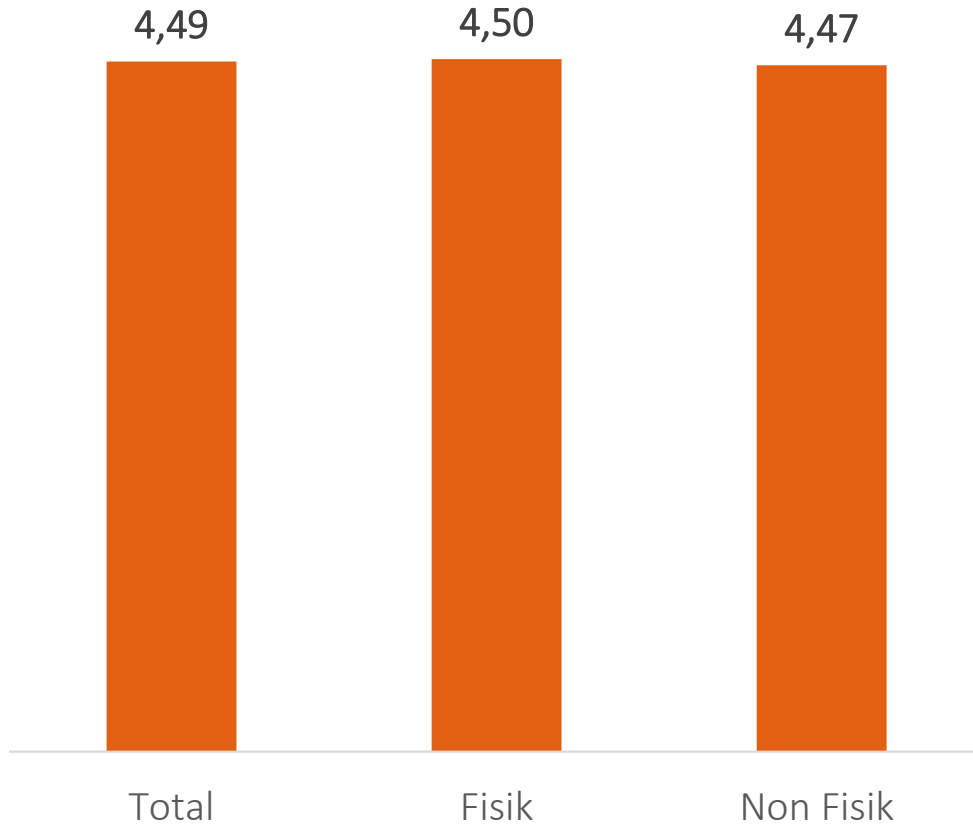
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 2

## Customer Satisfaction Index



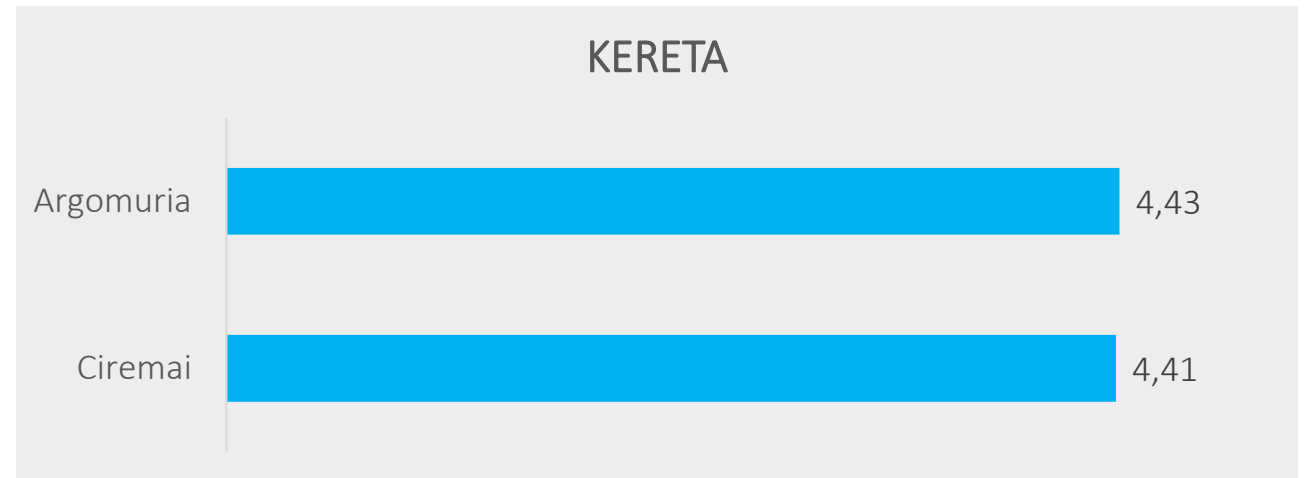
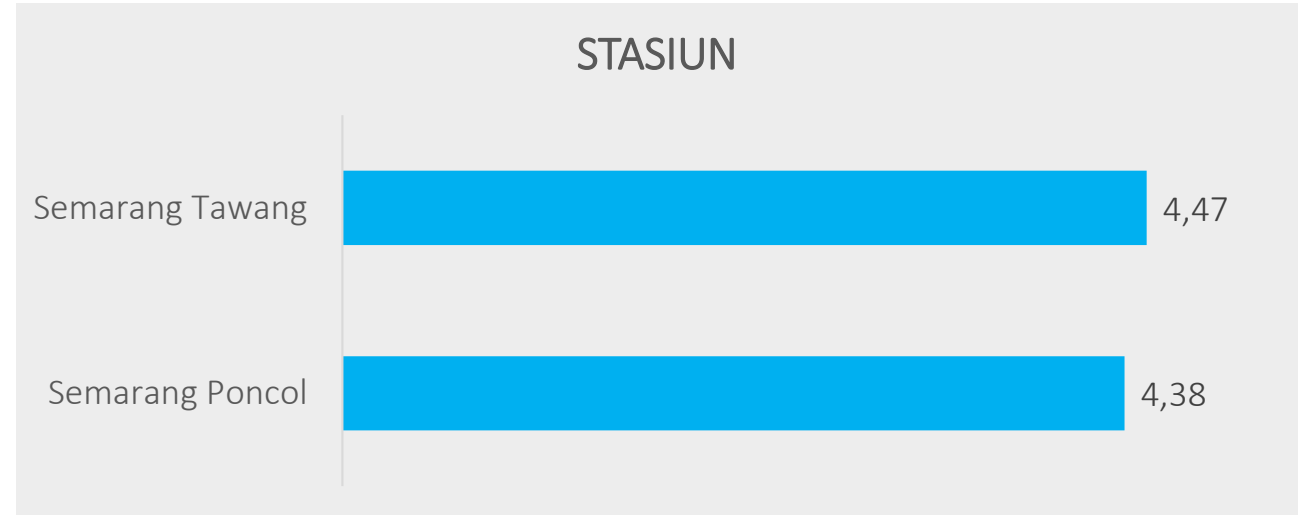
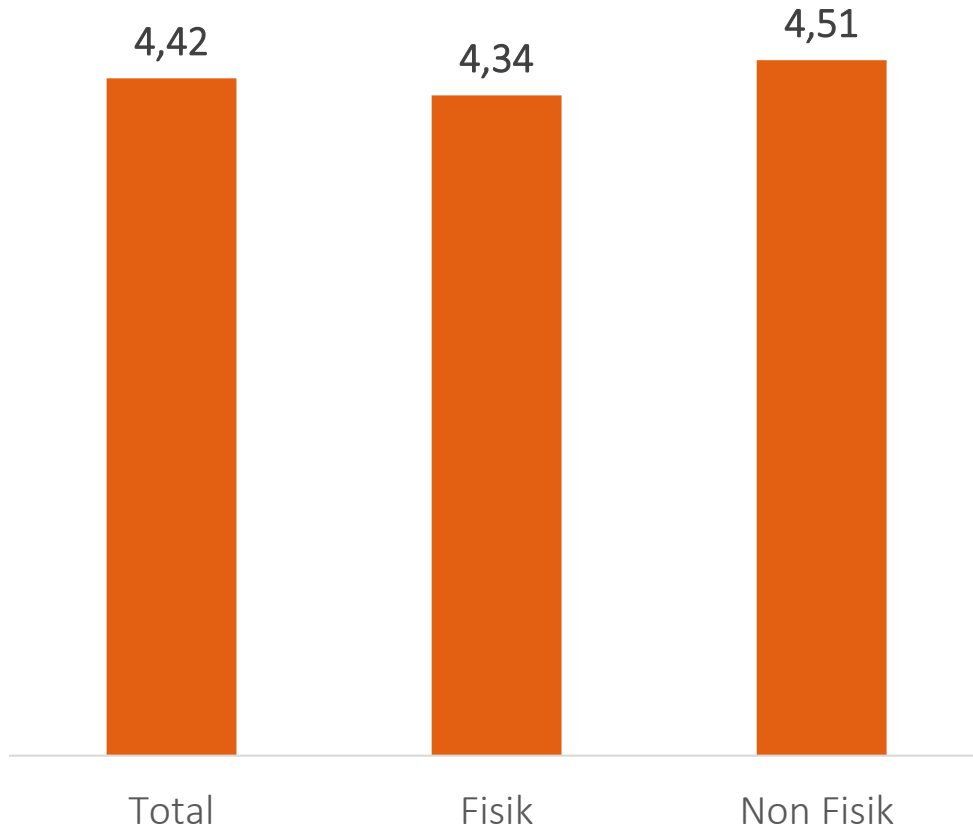
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 4

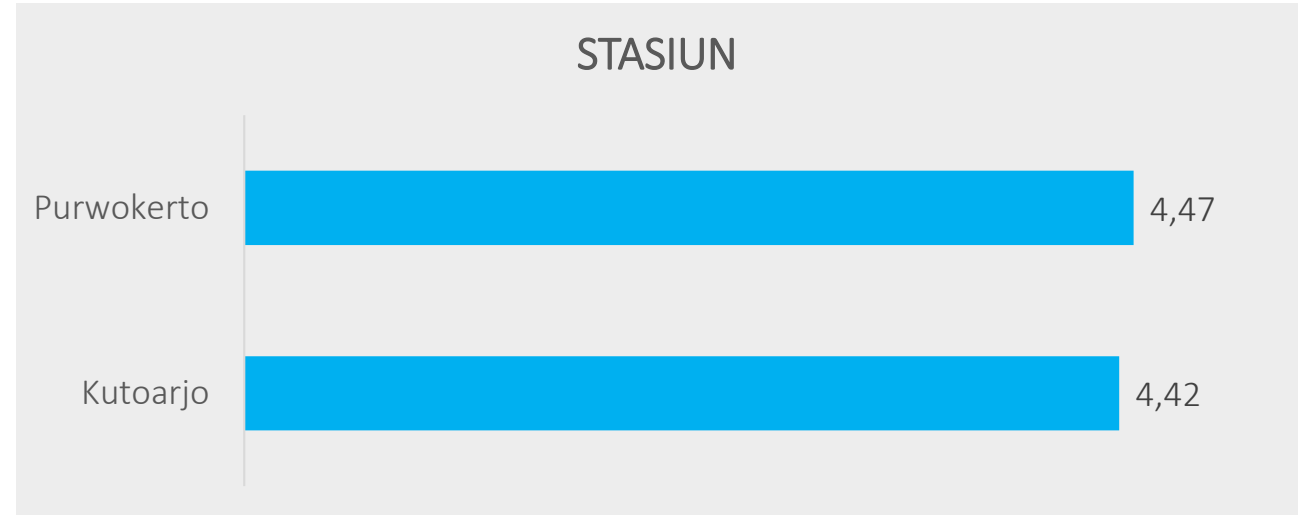
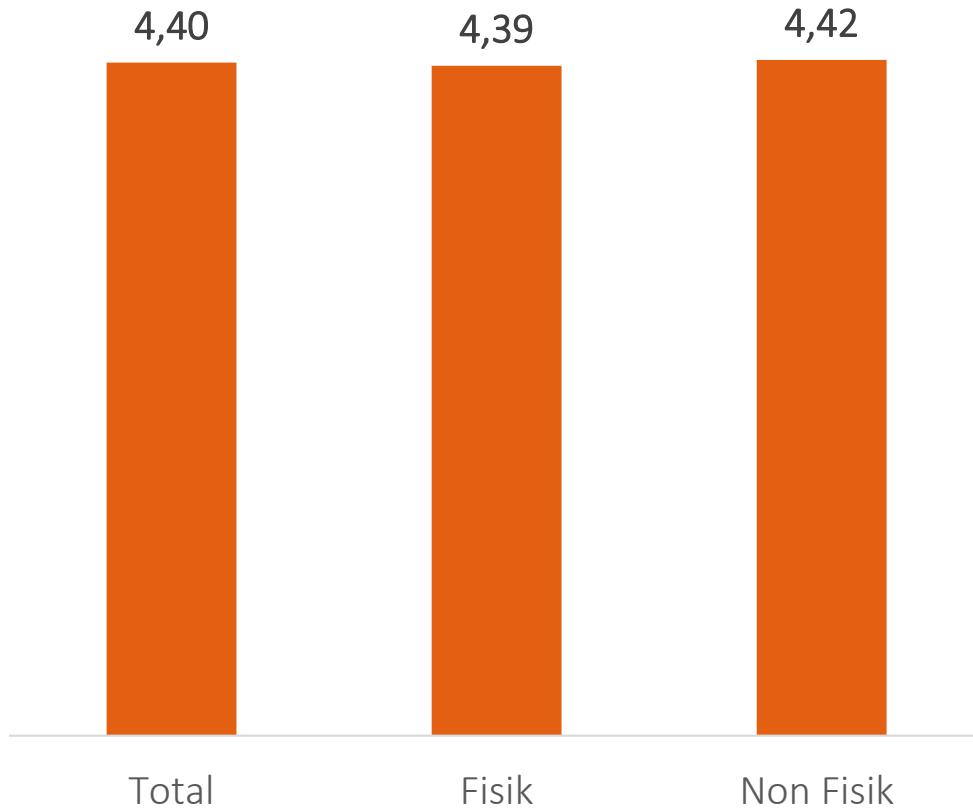
## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 5

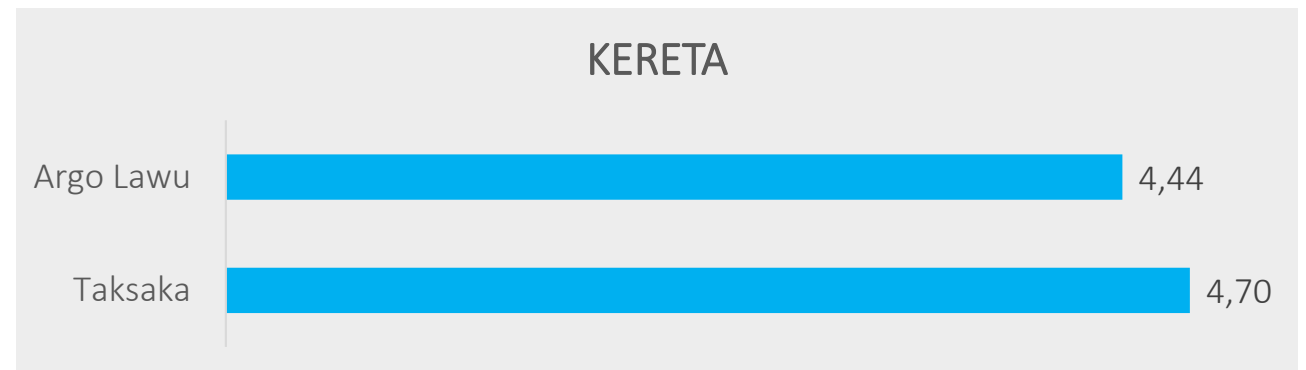
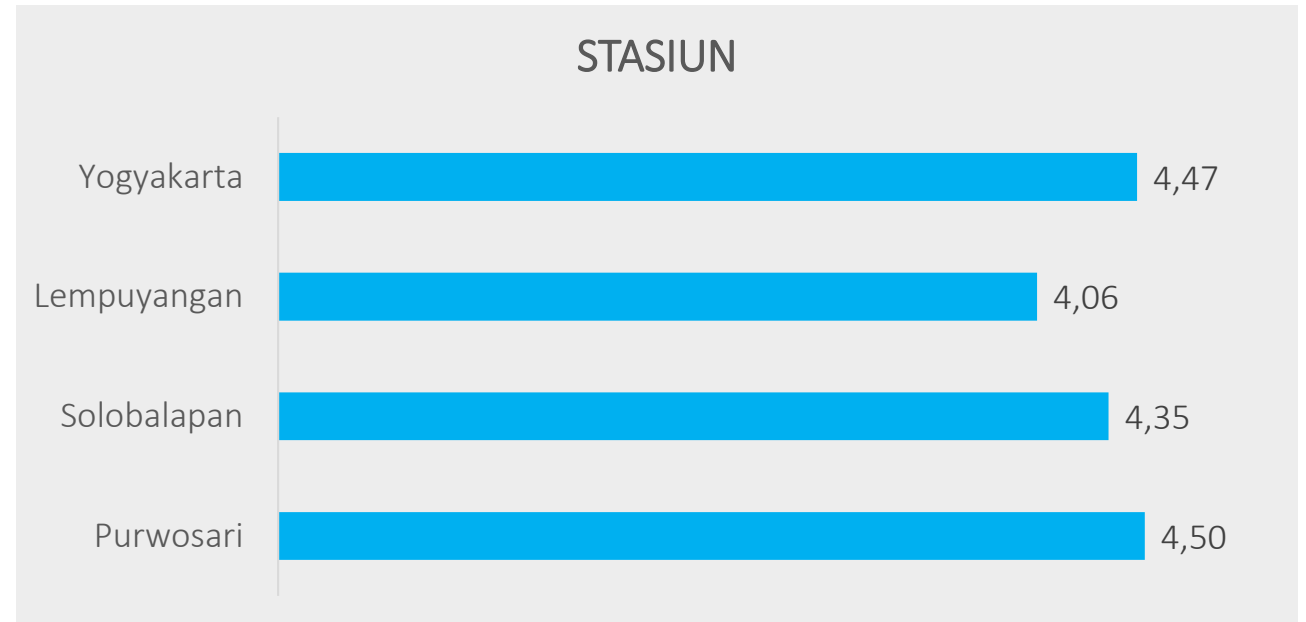
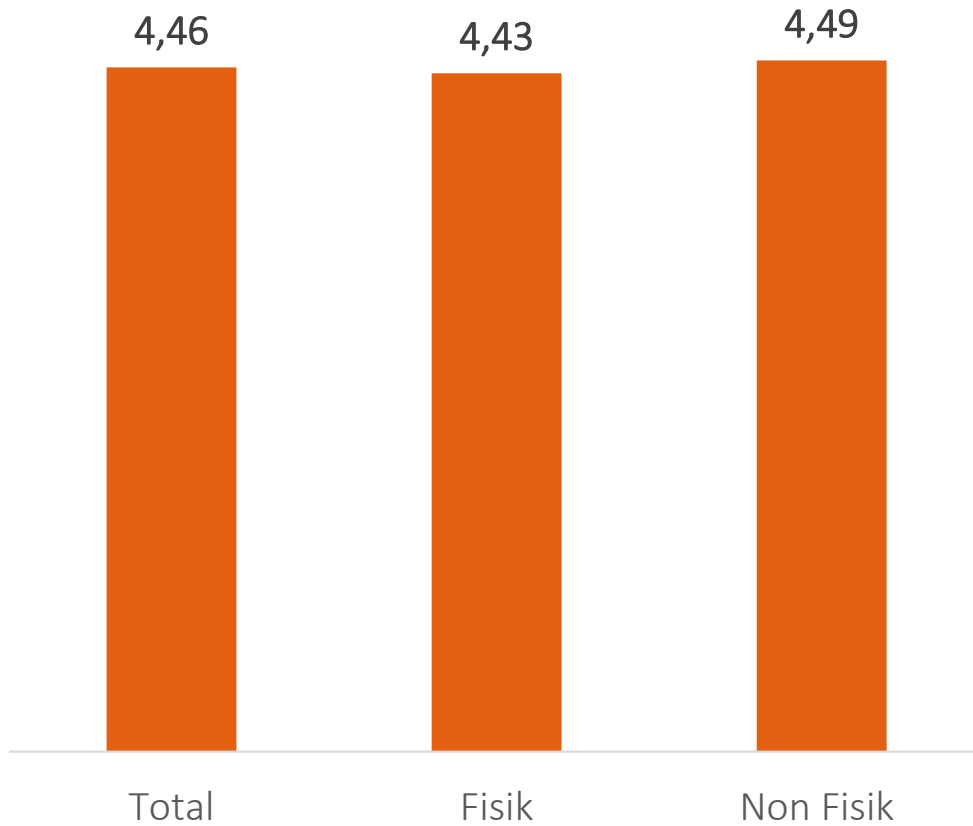
## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 6

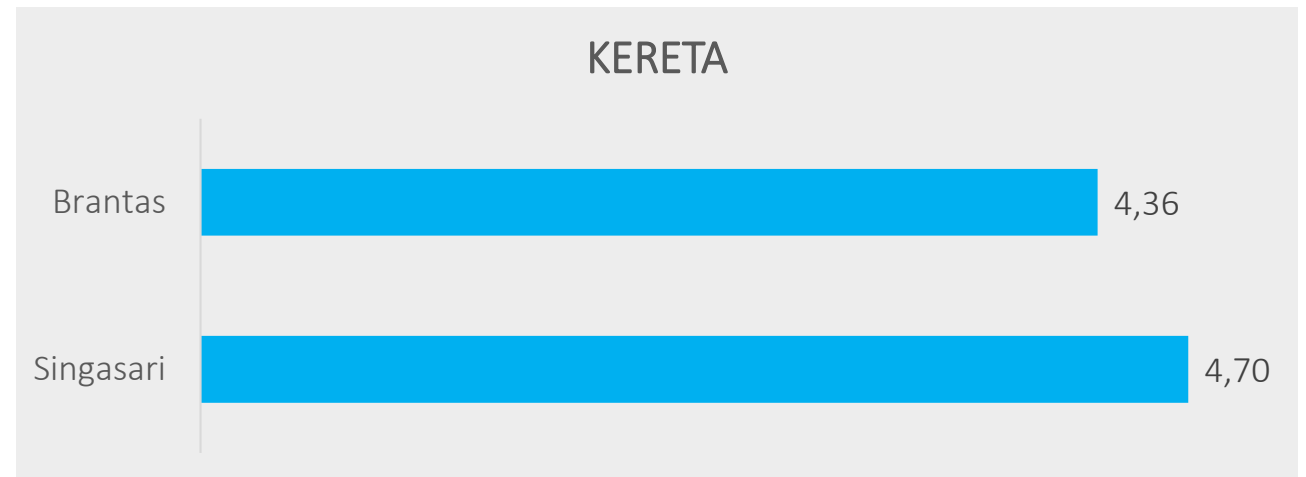
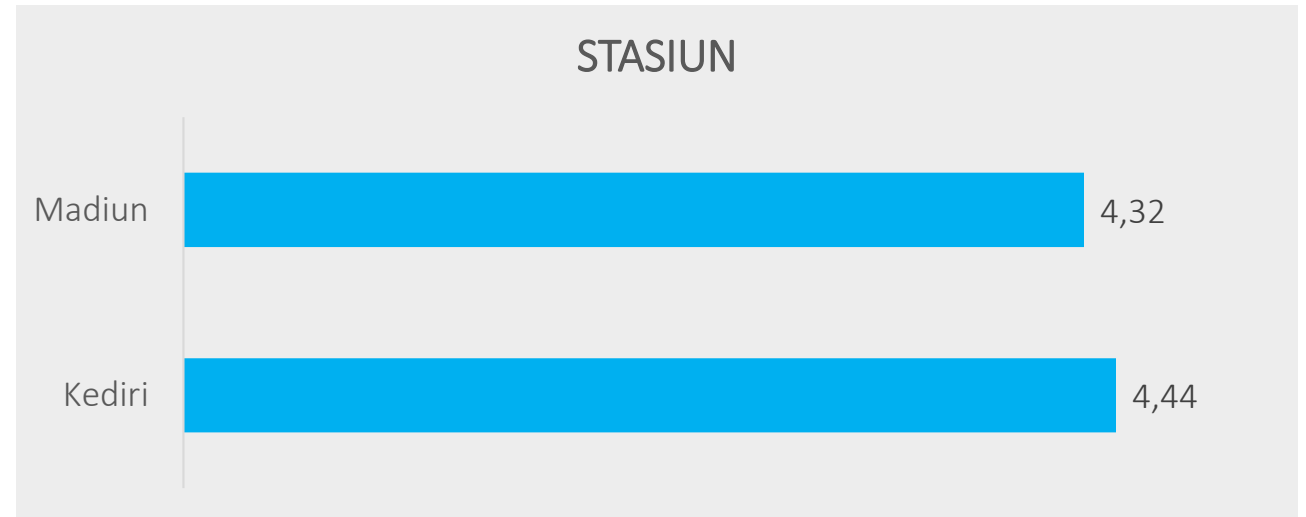
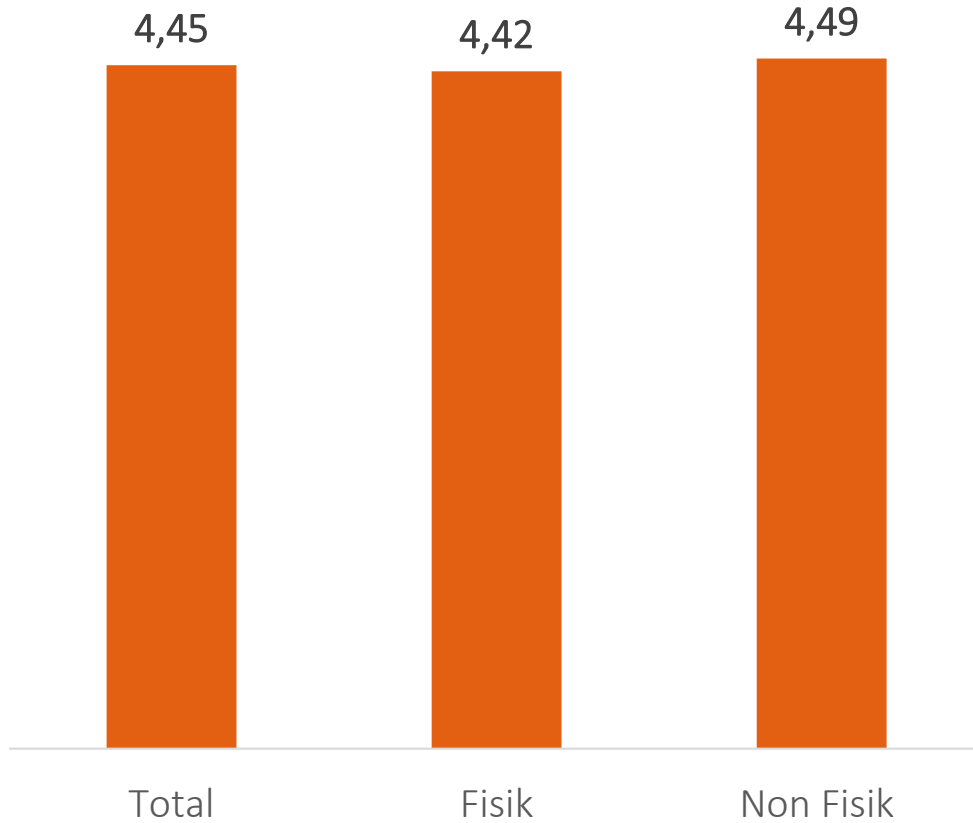
## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 7

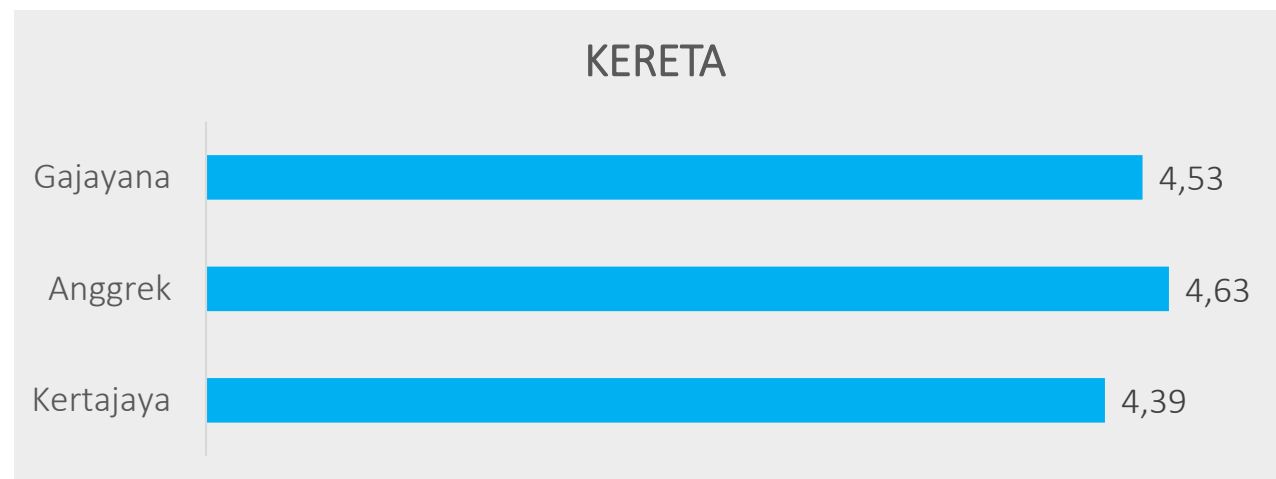
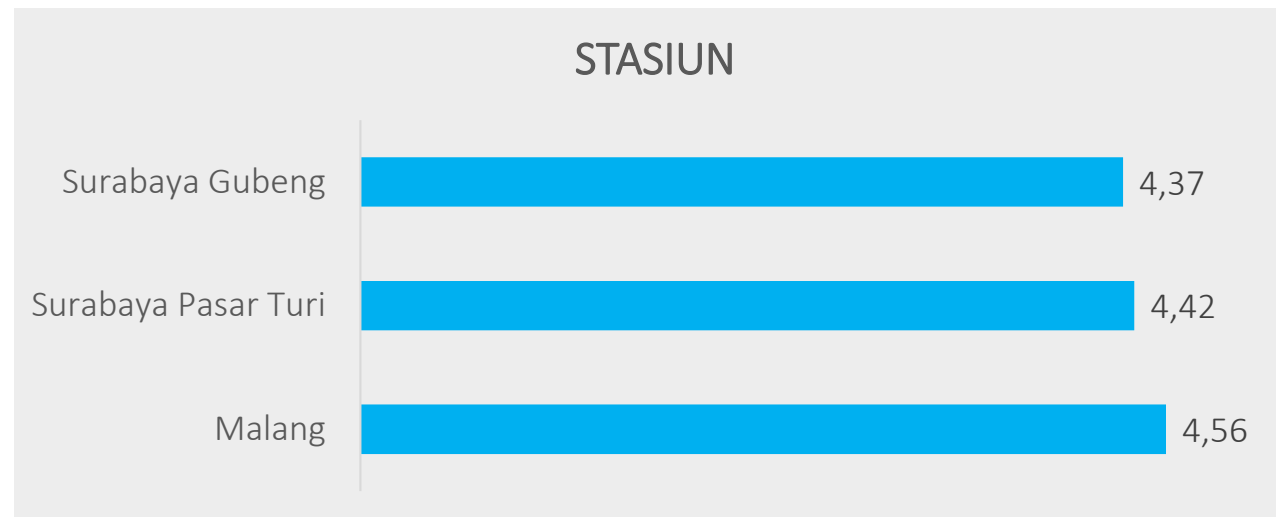
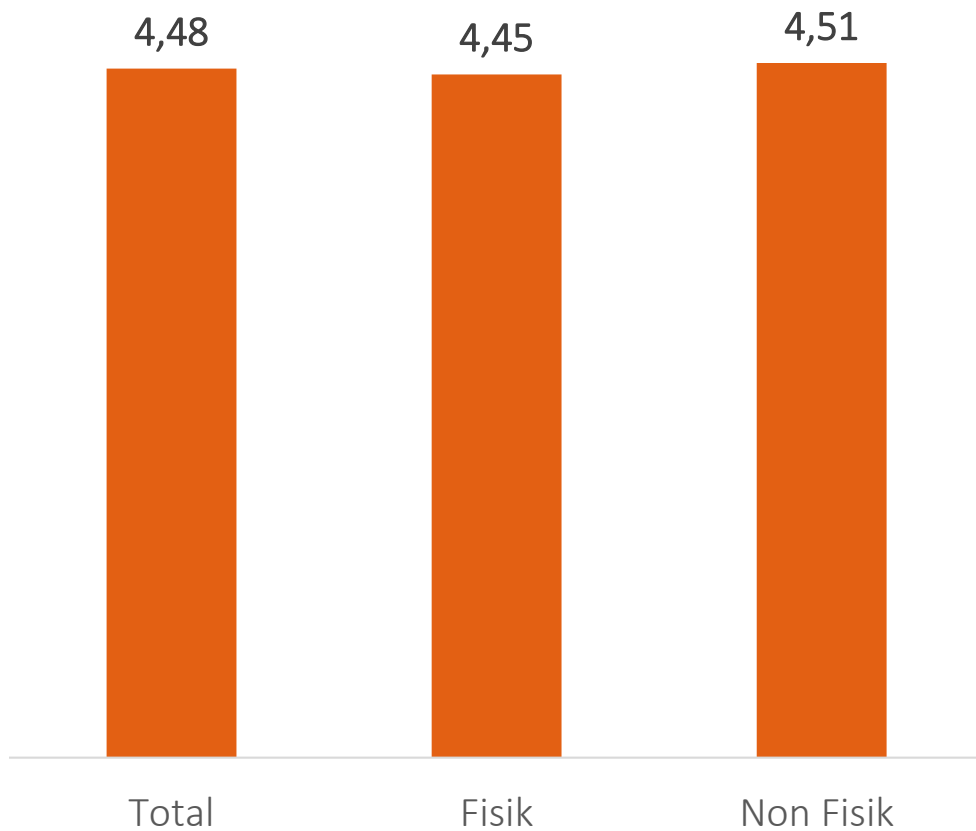
## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Daop 8

## Customer Satisfaction Index

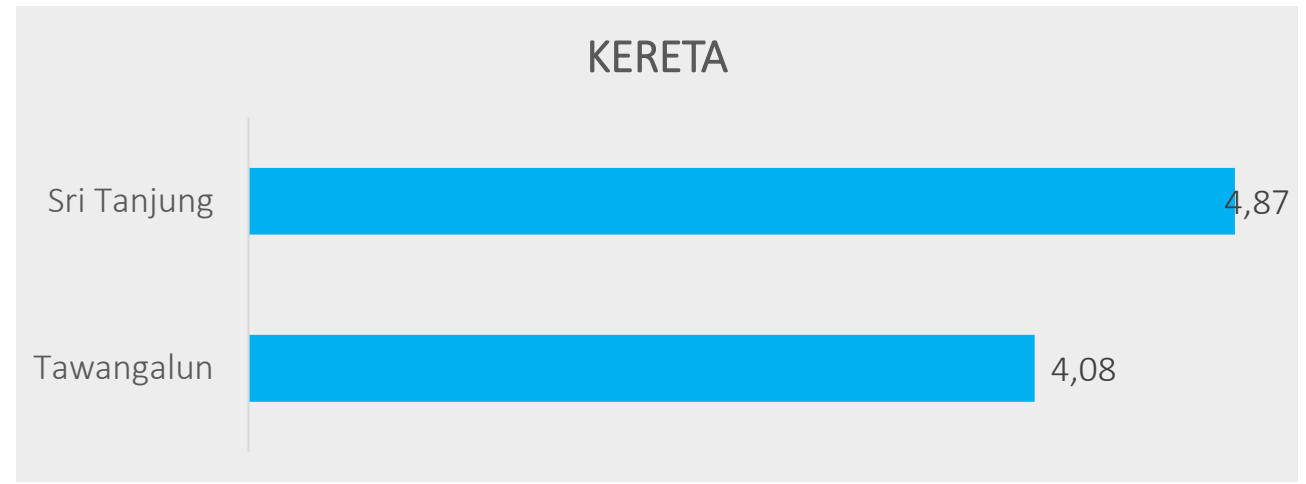
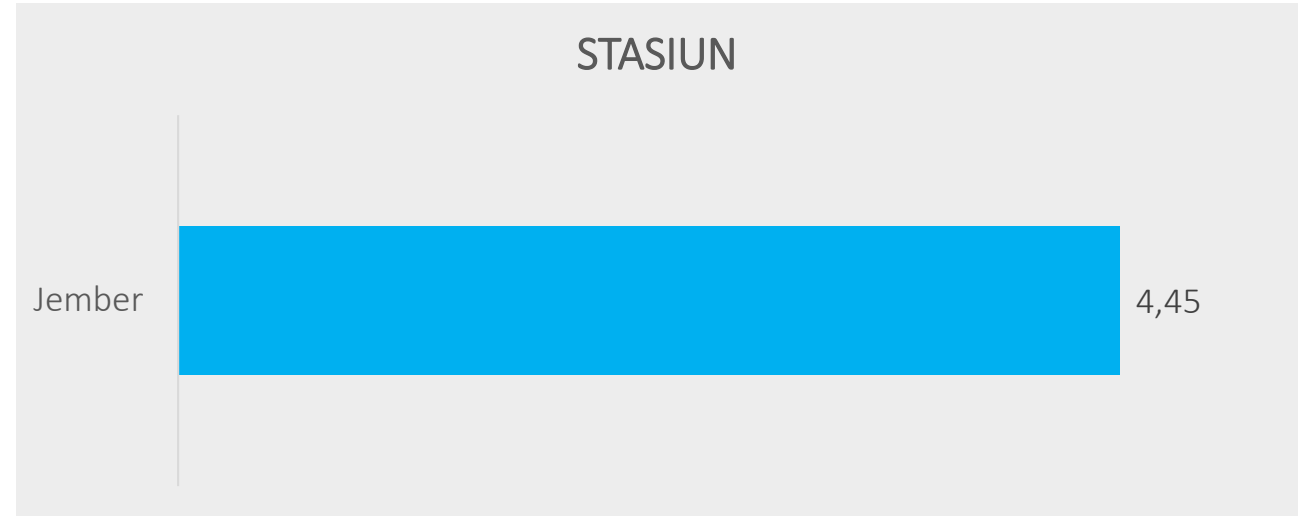
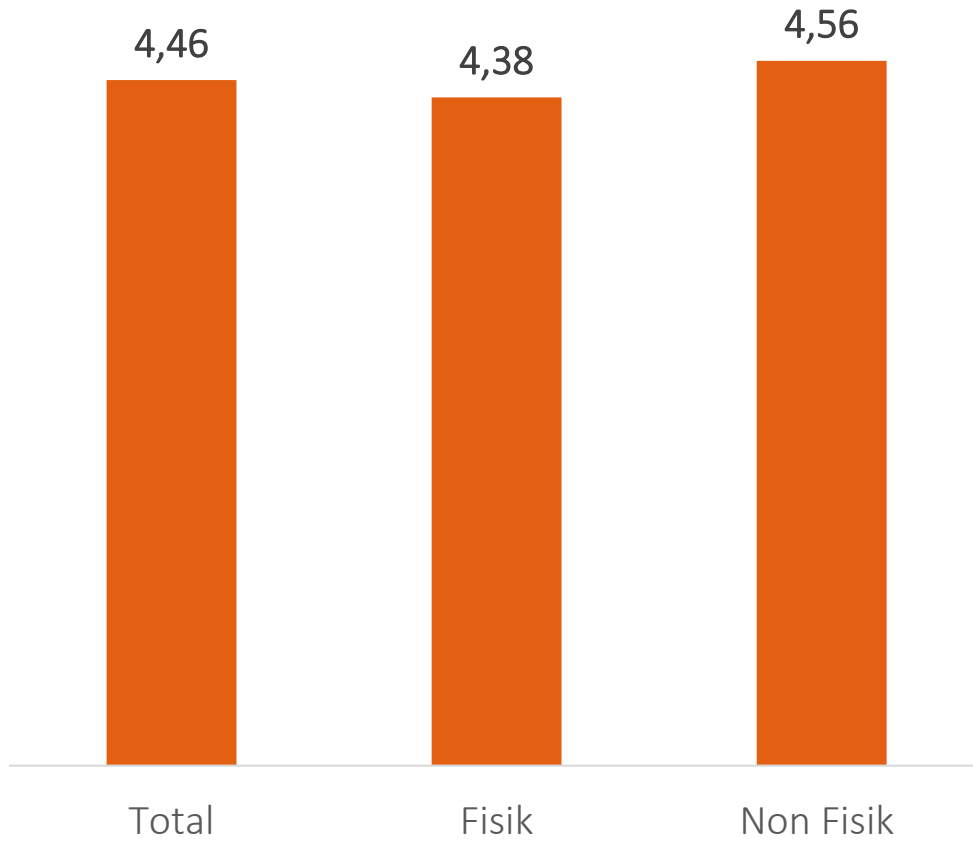


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



# Daop 9

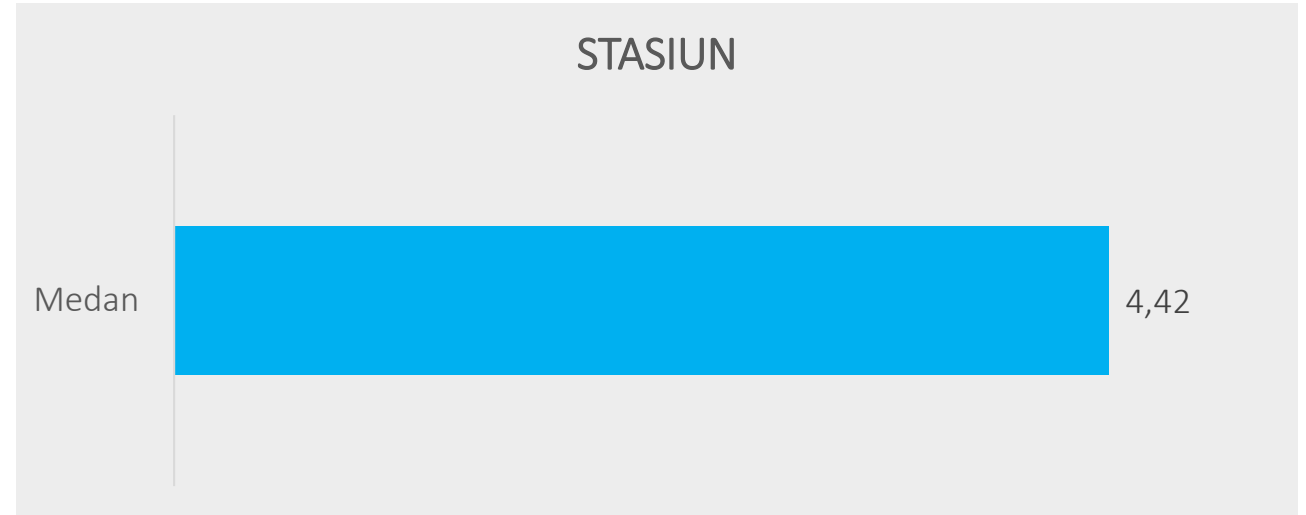
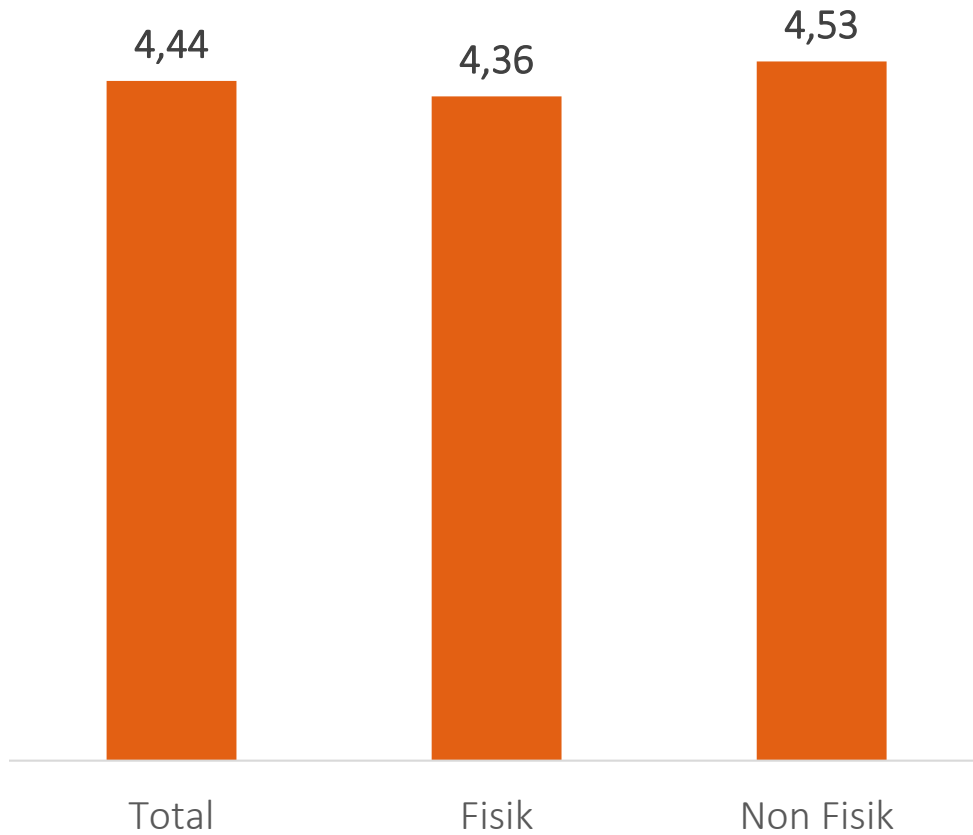
## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Divre 1

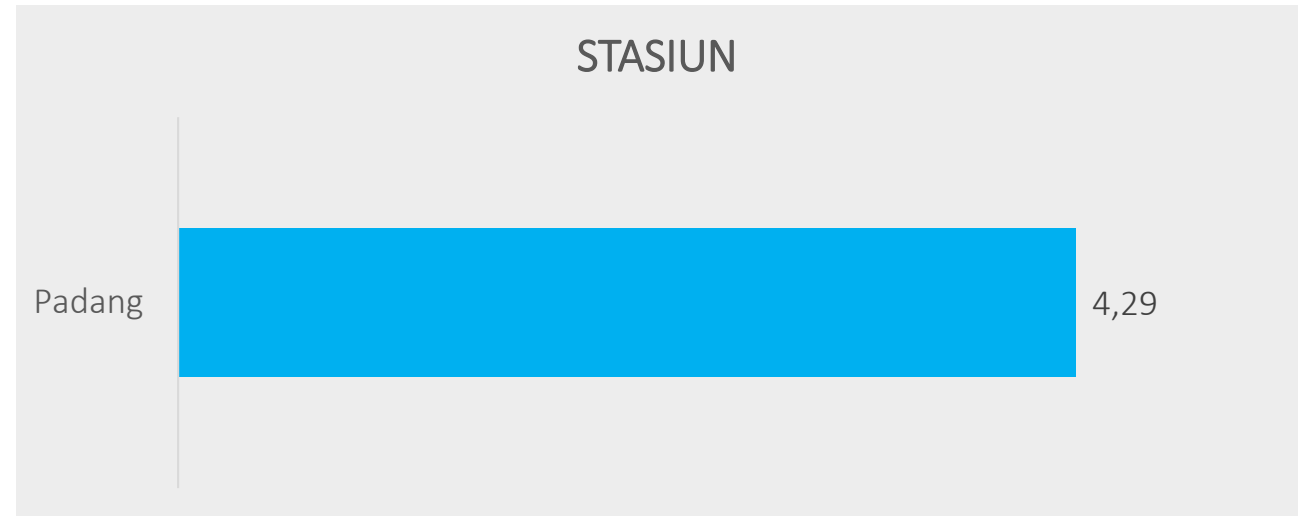
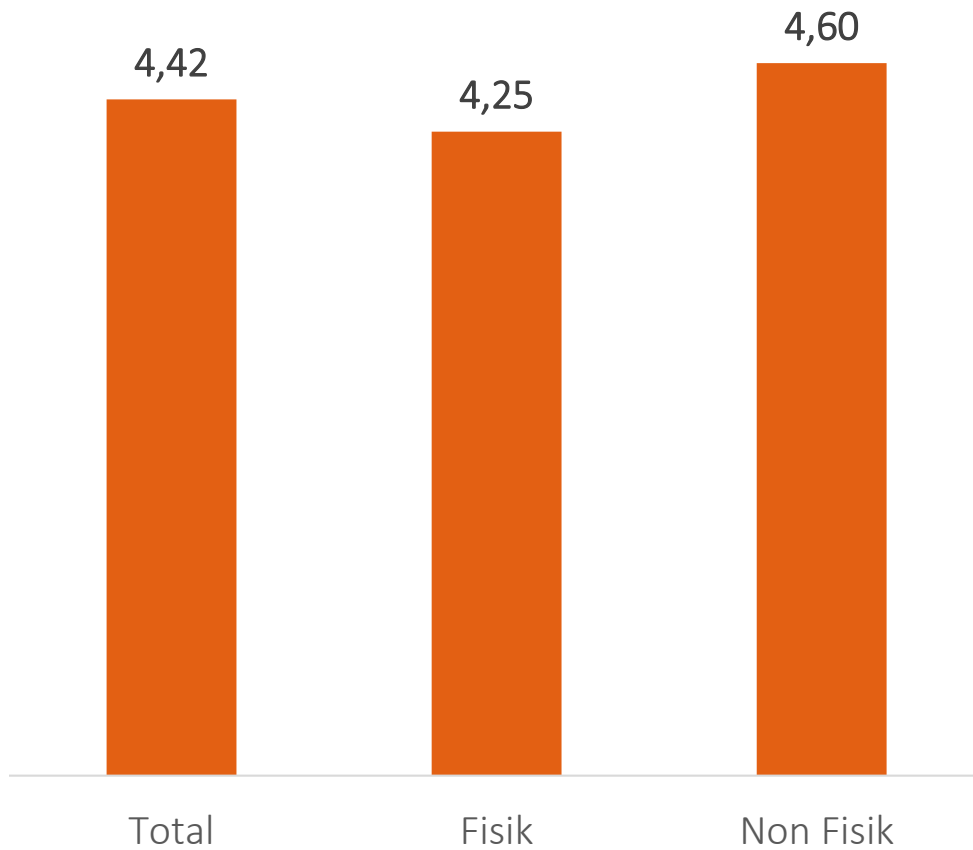
## Customer Satisfaction Index



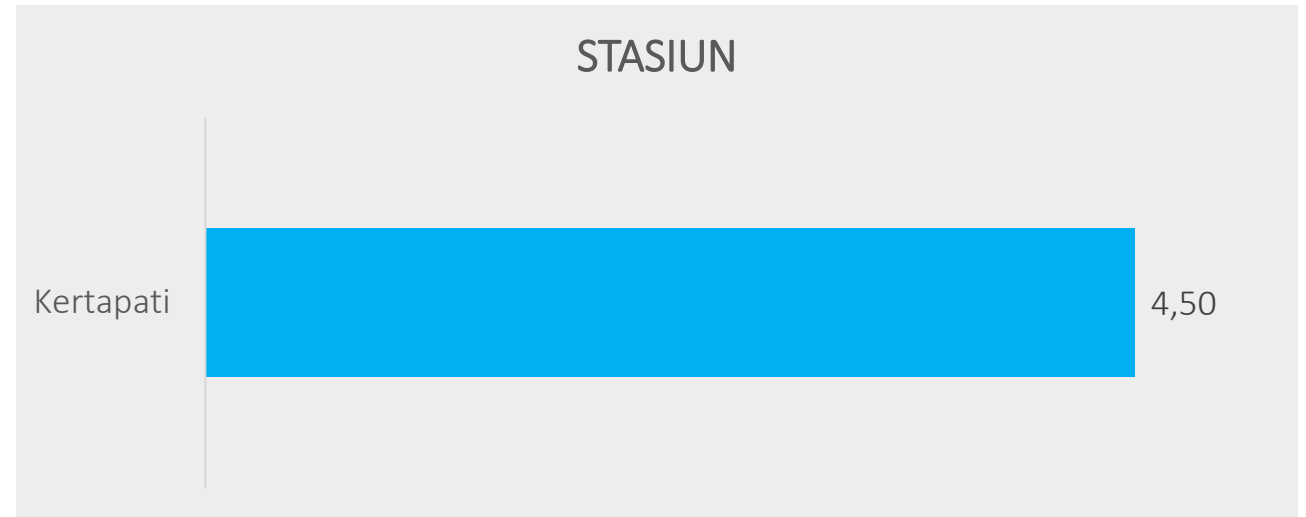
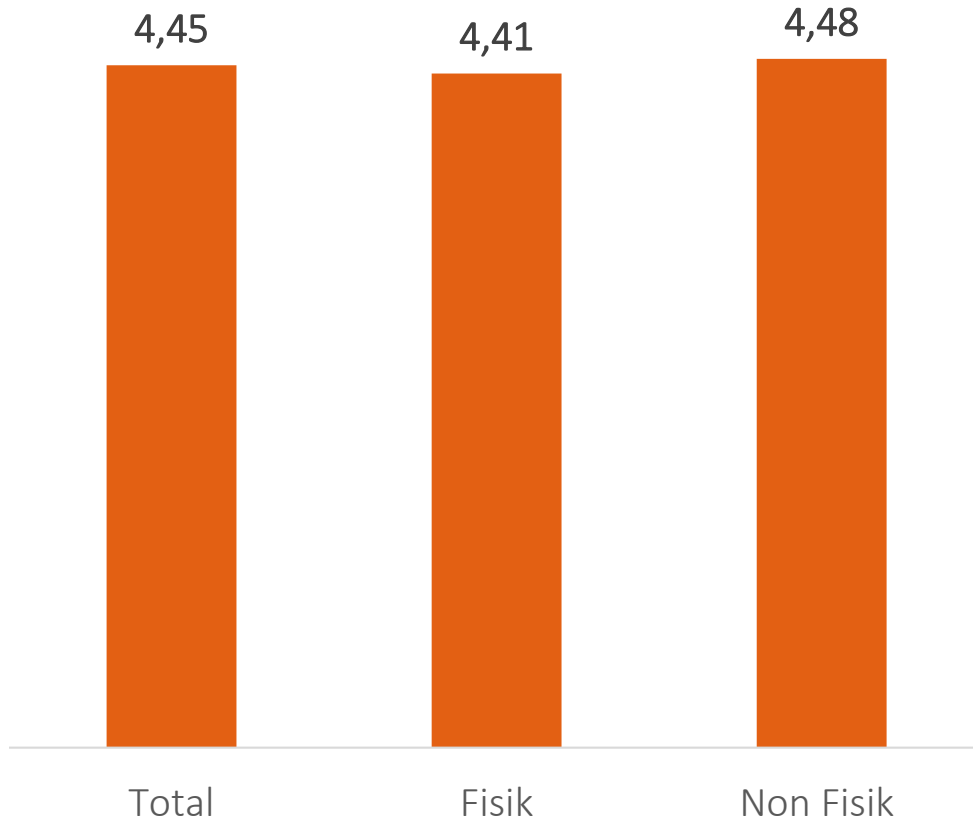
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Divre 2

## Customer Satisfaction Index



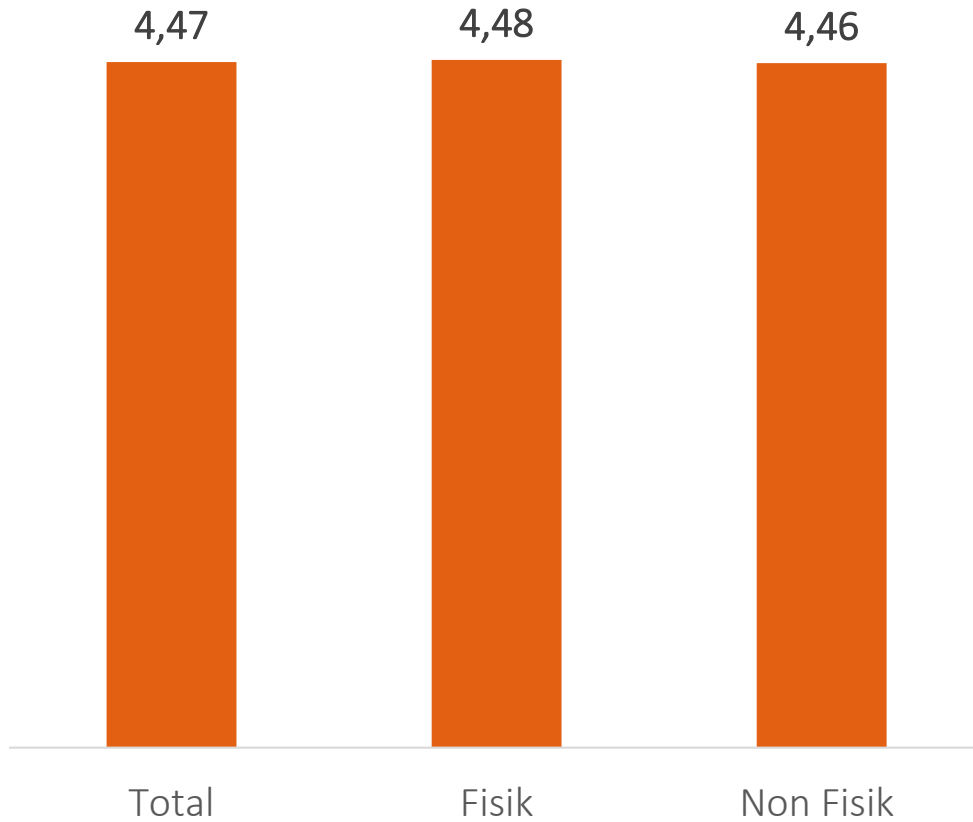
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Divre 4

## Customer Satisfaction Index



Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

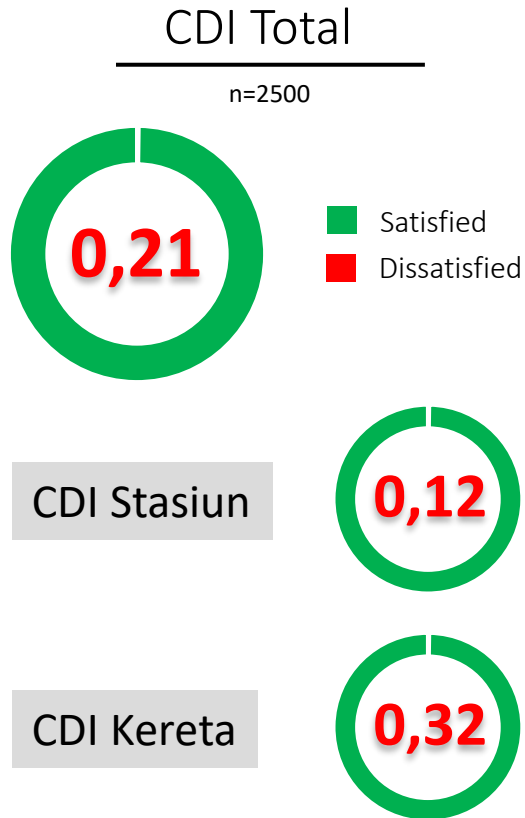
# CUSTOMER DISSATISFACTION INDEX (CDI)



# Customer Dissatisfaction Index KAI 2023 Sem II



Tingkat ketidakpuasan penumpang KAI secara total hanya sebesar 0,21. Hal ini berarti pelayanan yang berikan oleh KAI sudah sangat baik.



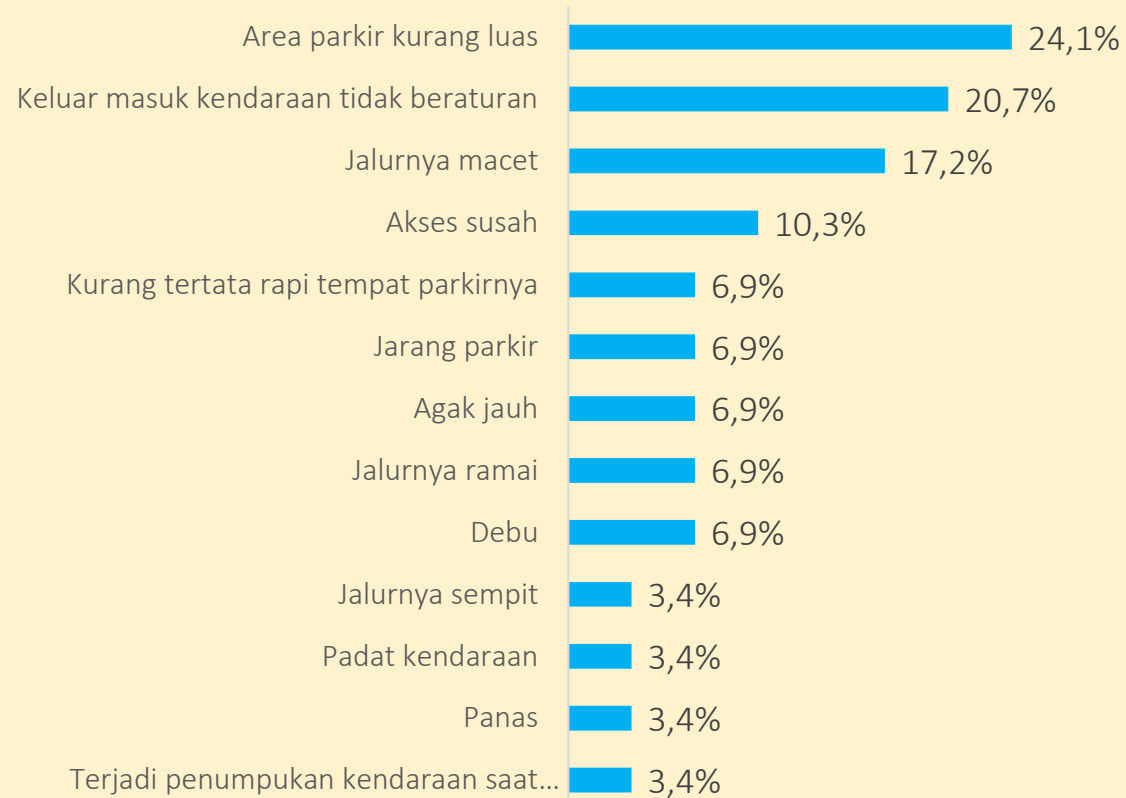
	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
<b>CDI STASIUN</b>	0,03	0,04	0,00	0,10	0,21	0,21	0,07	0,00	0,34	0,22	0,54	0,00	0,00
Dimensi Fisik Stasiun	0,01	0,31	0,00	0,28	1,30	0,67	0,52	0,00	1,86	1,71	2,46	0,00	0,00
Dimensi Fisik Ruang Tunggu Stasiun	0,20	0,00	0,00	0,51	0,00	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00	1,33	0,00	0,00
Dimensi Fisik Boarding Area	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Customer Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Keramahan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24	0,46	0,00	0,00	0,61	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Tarif dan Tiket	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,03	0,00	0,00	0,18	0,00	0,50	0,00	0,00
<b>CDI KERETA</b>	0,55	0,12	0,03	0,07	0,14	0,38	0,11	0,04	0,83	0,16	2,54	0,00	0,00
Dimensi Fisik Kereta	1,40	0,45	0,00	0,04	0,09	0,61	0,00	0,00	0,93	0,00	0,86	0,00	0,00
Dimensi Fisik Makanan dan Minuman	0,41	0,00	0,12	0,25	0,46	0,61	0,45	0,17	2,45	0,65	6,72	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Ketepatan Waktu	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00

## Alasan Ketidakpuasan

Alasan ketidakpuasan:

### Keluar masuk kendaraan di area parkir stasiun

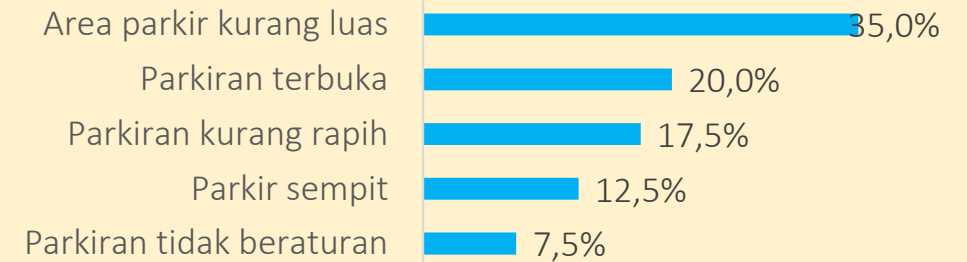
n=29



Alasan ketidakpuasan:

### Area parkir

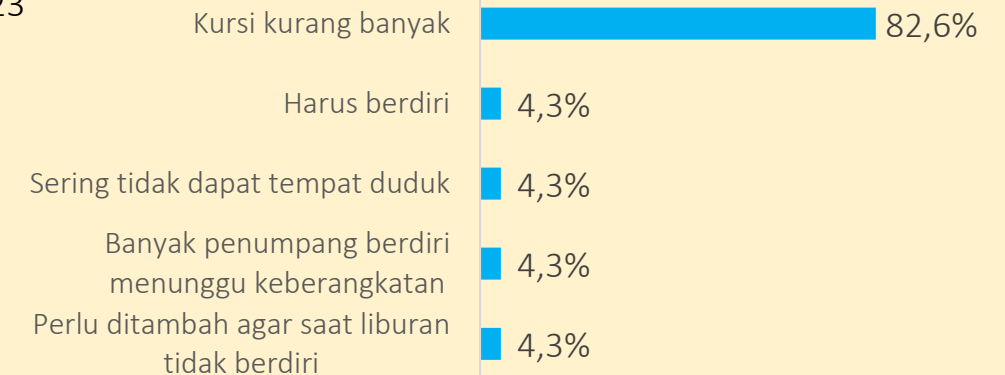
n=40



Alasan ketidakpuasan:

### Tempat duduk

n=23





# Customer Dissatisfaction Index KAI 2023 Sem II

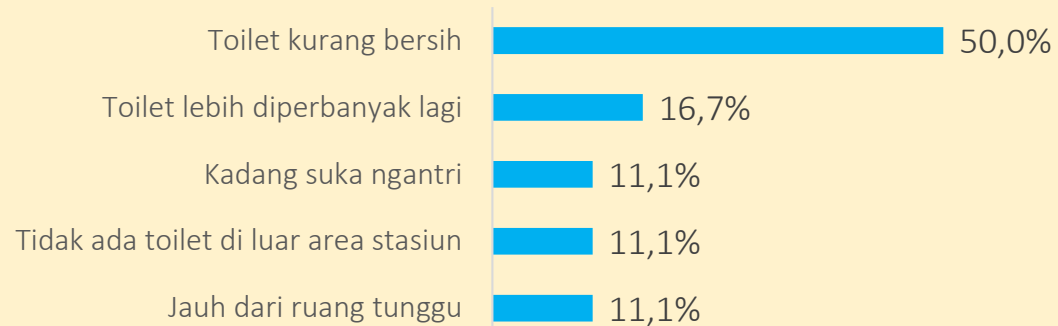


## Alasan Ketidakpuasan

Alasan ketidakpuasan:

### Toilet stasiun

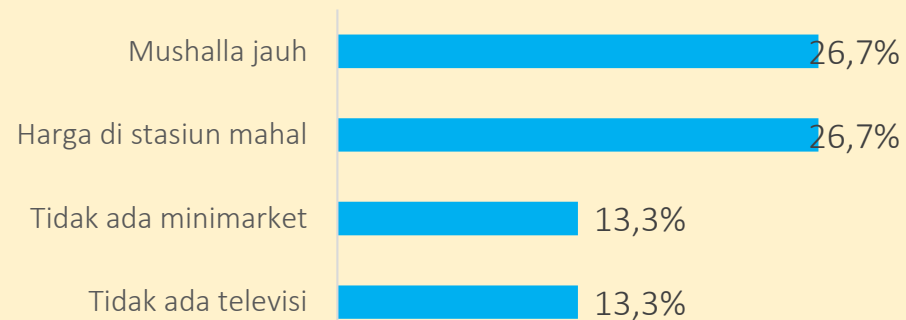
n=18



Alasan ketidakpuasan:

### Fasilitas penunjang

n=15



Alasan ketidakpuasan:

### Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan

n=9



Alasan ketidakpuasan:

### Ketersediaan bancik atau peron tinggi

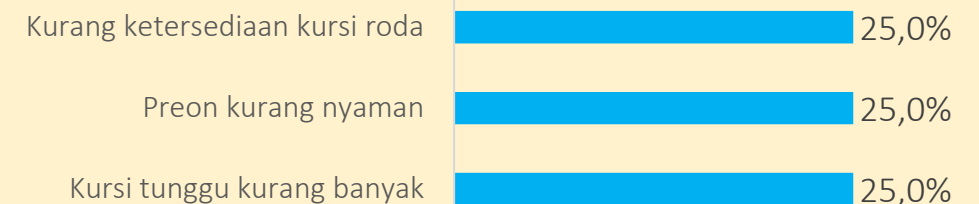
n=6



Alasan ketidakpuasan:

### Fasilitas untuk difabel

n=8

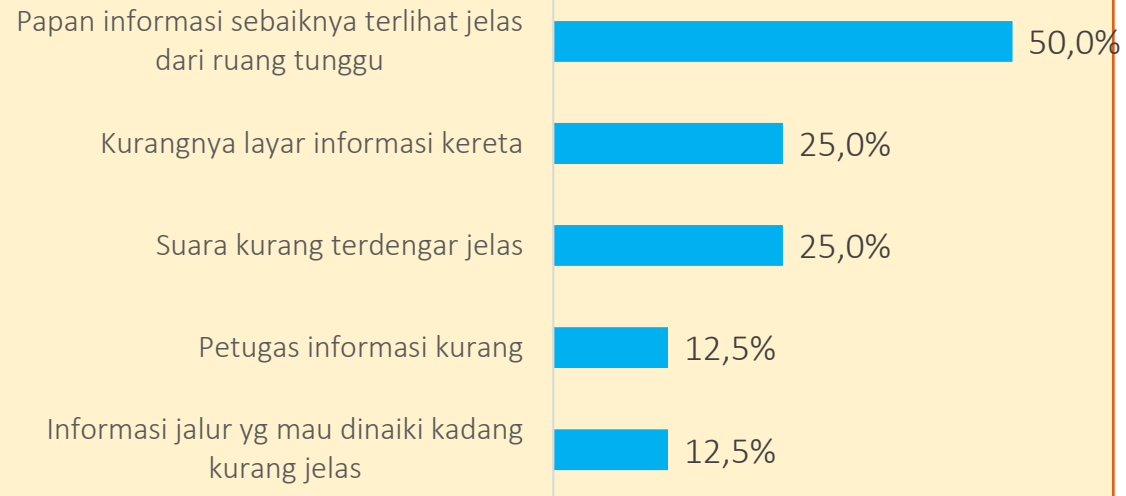


## Alasan Ketidakpuasan

Alasan ketidakpuasan:

### Kemudahan informasi

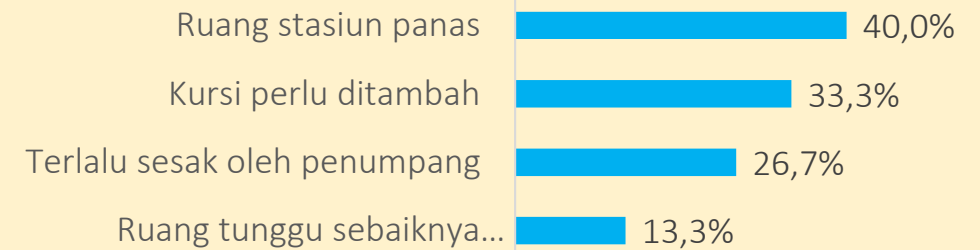
n=8



Alasan ketidakpuasan:

### Fasilitas ruang tunggu

n=15



Alasan ketidakpuasan:

### Keberadaan porter, ketersediaan trolley

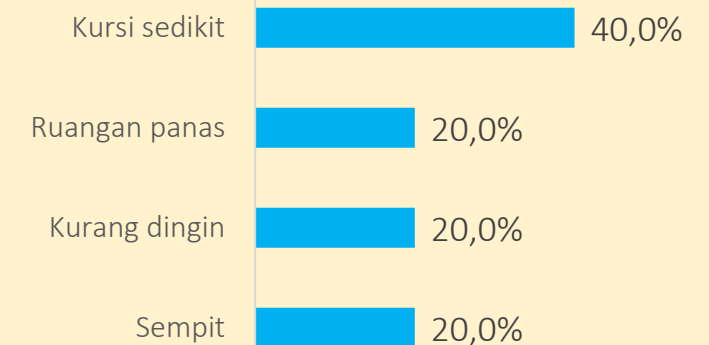
n=9



Alasan ketidakpuasan:

### Kenyamanan ruang tunggu

n=5



# Customer Dissatisfaction Index KAI 2023 Sem II

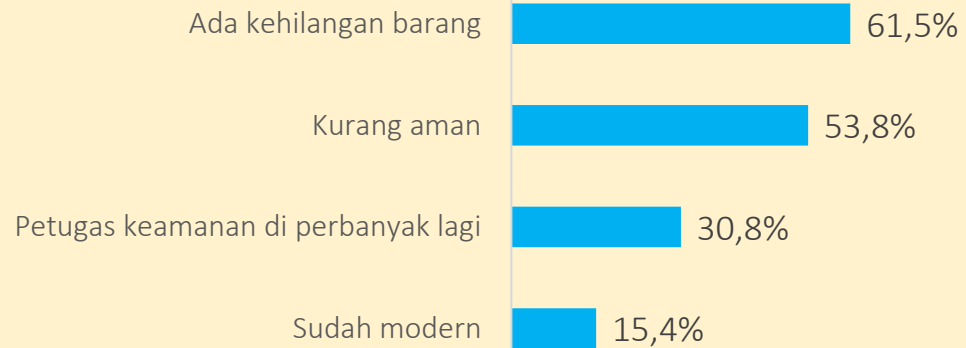


## Alasan Ketidakpuasan

Alasan ketidakpuasan:

### Keamanan kereta

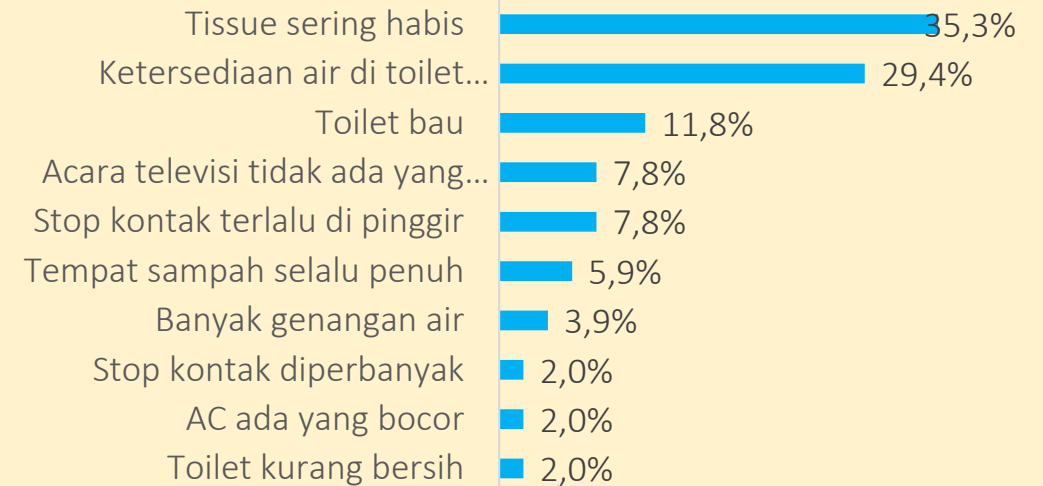
n=13



Alasan ketidakpuasan:

### Fasilitas kereta

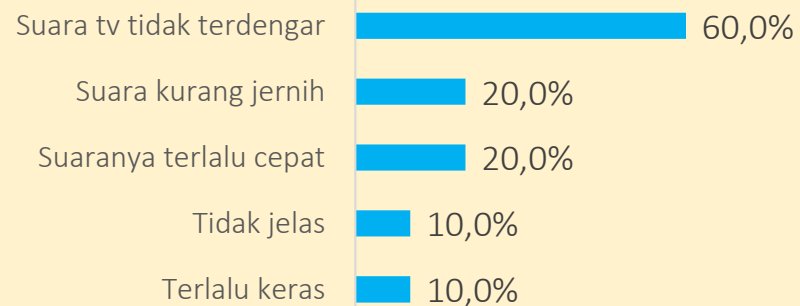
n=15



Alasan ketidakpuasan:

### Kualitas suara announcer

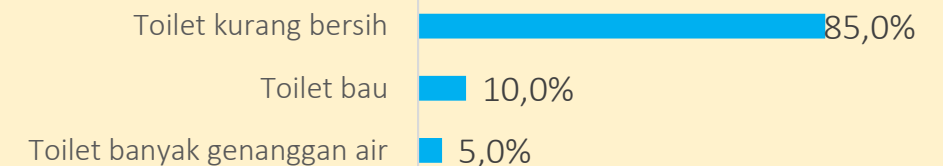
n=10



Alasan ketidakpuasan:

### Kebersihan kereta

n=40



# Customer Dissatisfaction Index KAI 2023 Sem II

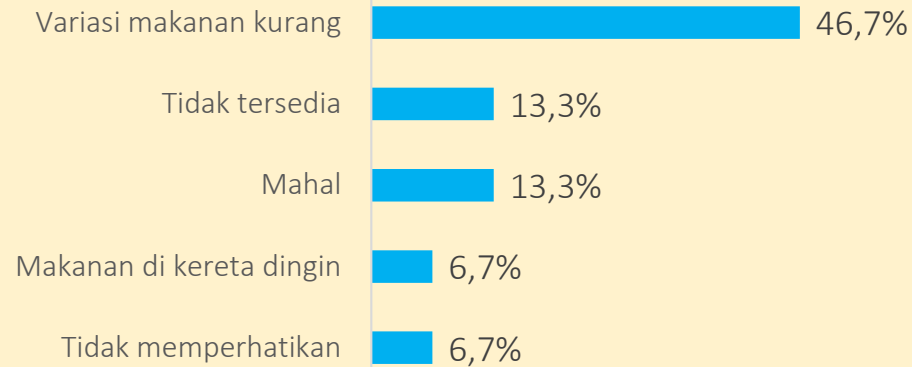


## Alasan Ketidakpuasan

Alasan ketidakpuasan:

### Variasi menu

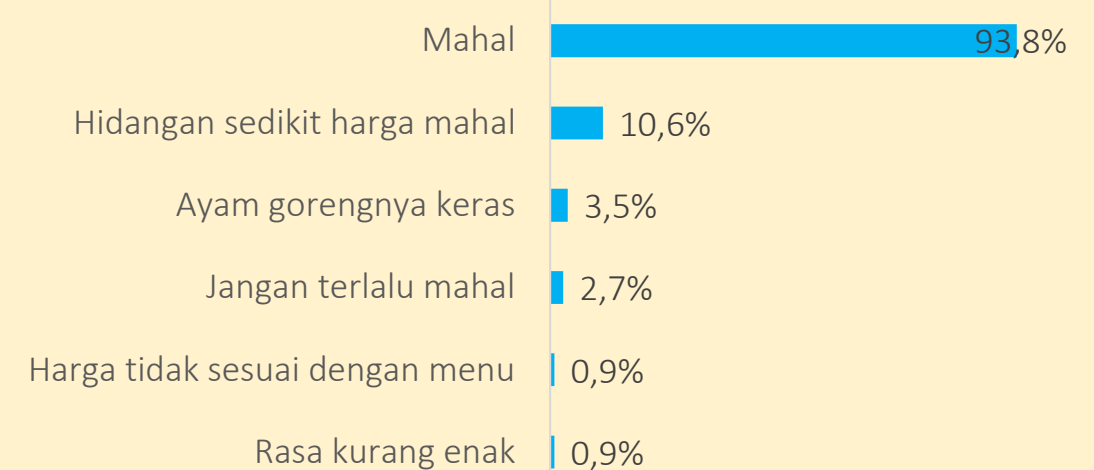
n=15



Alasan ketidakpuasan:

### Keterjangkauan harga makanan

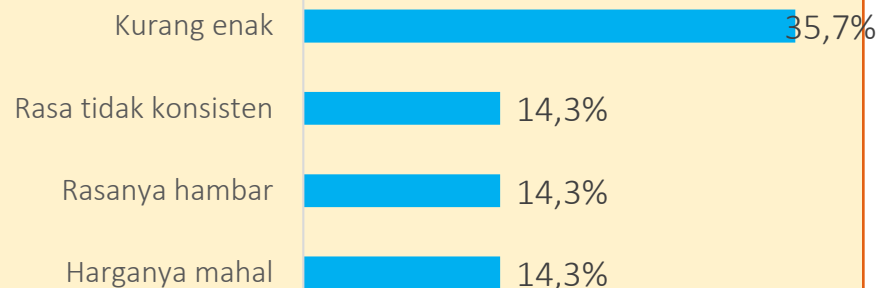
n=113



Alasan ketidakpuasan:

### Kualitas rasa makanan

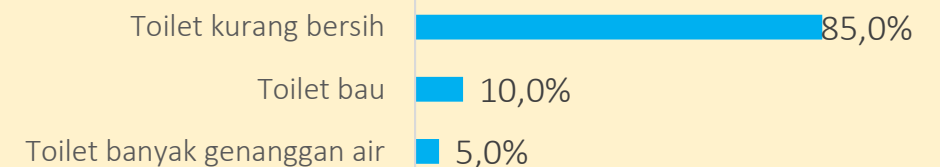
n=14



Alasan ketidakpuasan:

### Kebersihan kereta

n=40



# CSI KAI ACCESS



Tingkat kepuasan penumpang KAI terhadap aplikasi KAI access mencapai (4.14) hal ini dapat dikatakan “baik”. Dimensi KAI akses yang memiliki nilai tertinggi yaitu Tampilan dari aplikasi (4.29)

**4.32** ★★★★★

Tampilan dari aplikasi

**4.31** ★★★★★

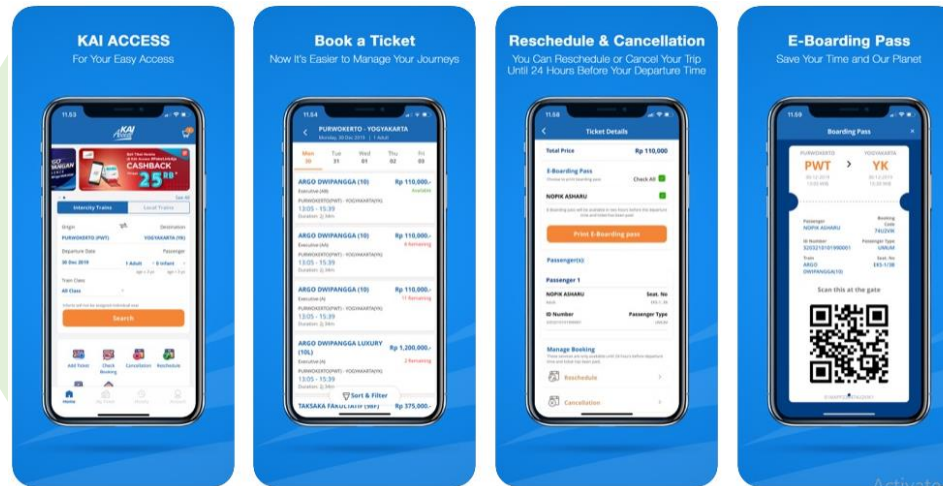
User interface (tampilan visual) terlihat menarik

**4.25** ★★★★★

Mudah untuk melakukan navigasi (sort, entry data, searching, dll)

**4.28**

Overall Score CSI



★★★★★

**4.28**

Konten informasi pada saat booking, pembayaran, hingga e-ticket diterima jelas)

★★★★★

**4.24**

Reliabilitas/keandalan aplikasi



Stasiun

**4.24**



Kereta

**4.32**

★★★★★

**4.28**

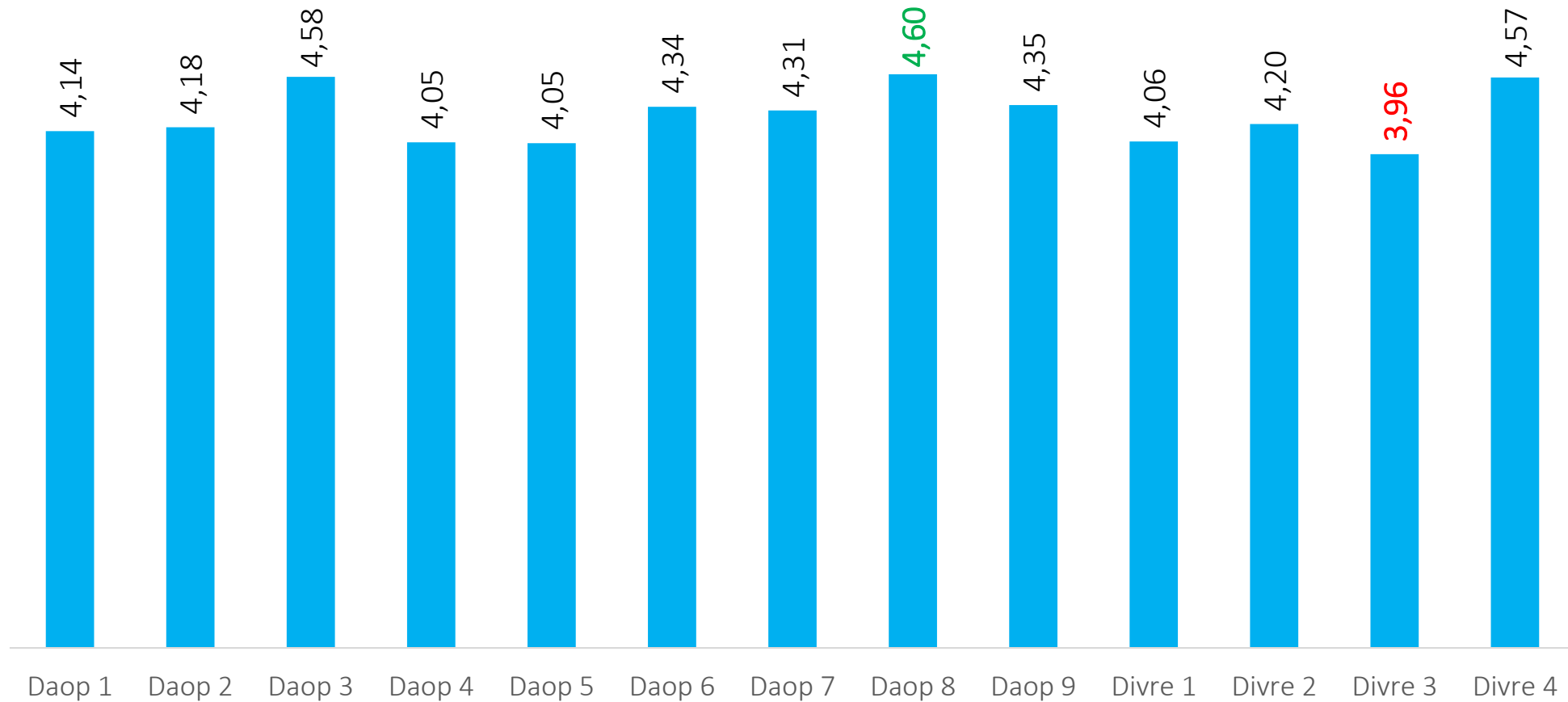
Pilihan saluran pembayaran

# CSI KAI Access 2023 Sem II

Per Daop dan Divre



Daop 8 memiliki tingkat kepuasan KAI Access paling tinggi (4.60) jika dibandingkan dengan daop dan divre lainnya. Sementara Divre 3 memiliki tingkat kepuasan KAI Access terendah (3,96) dibandingkan dengan daop dan divre lainnya.



# CUSTOMER RETENTION INDEX (CRI)

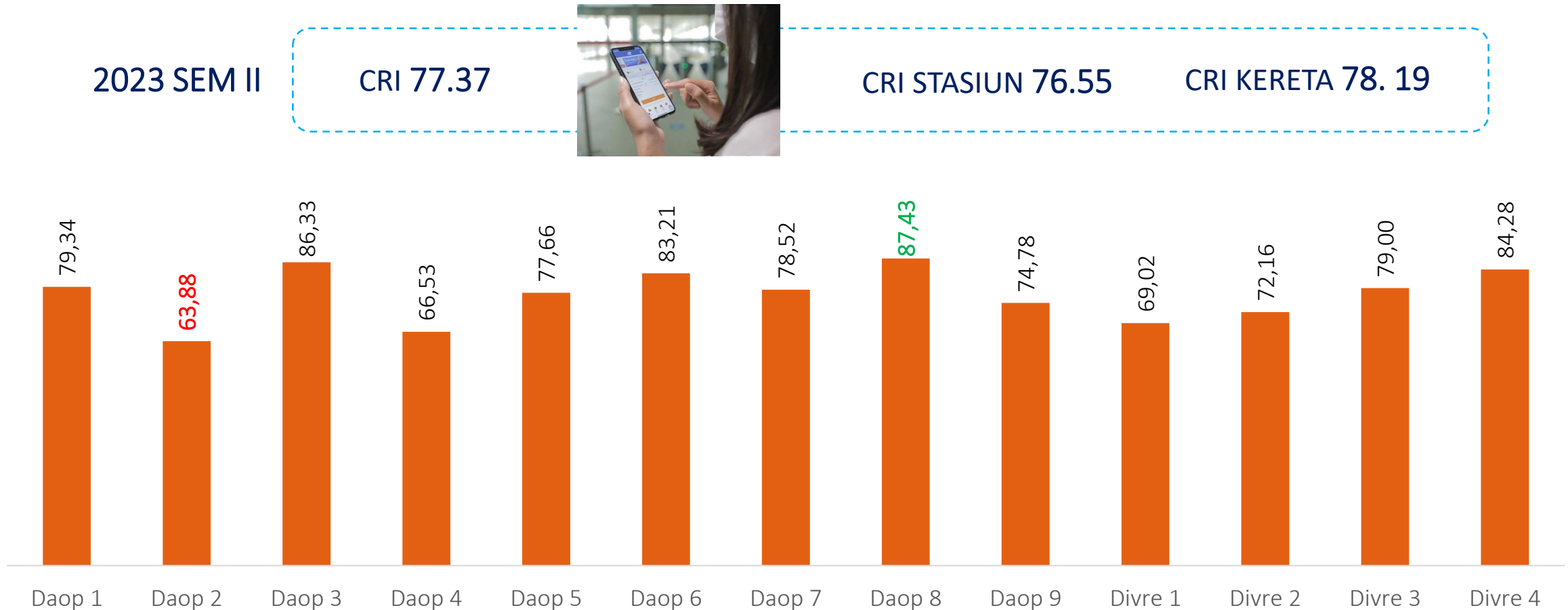




# Customer Retention Index (%) KAI Access 2023 Sem II



Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 77,37%. Dapat dikatakan bahwa tingkat retensi penumpang menggunakan KAI cukup baik. Daop 8 memiliki nilai CRI paling tinggi (87,43) jika dibandingkan dengan daop dan divre lain. Sementara Daop 2 memiliki nilai CRI terendah (63,88) jika dibandingkan dengan daop dan divre lainnya.



# Customer Retention Index KAI Access 2023 Sem II



Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 3.87. Tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Atribut CRI yang tertinggi adalah “Tidak mau berpindah karena dapat meningkatkan biaya/pengeluaran akibat perpindahan ke moda angkutan yang lain” dan “Tidak mau berpindah moda karena memerlukan waktu penyesuaian lagi” (4.05). Sementara atribut yang memiliki nilai paling rendah adalah “tidak mau berpindah moda karena merasa memiliki hubungan/kedekatan dengan staff perusahaan” (3.64).

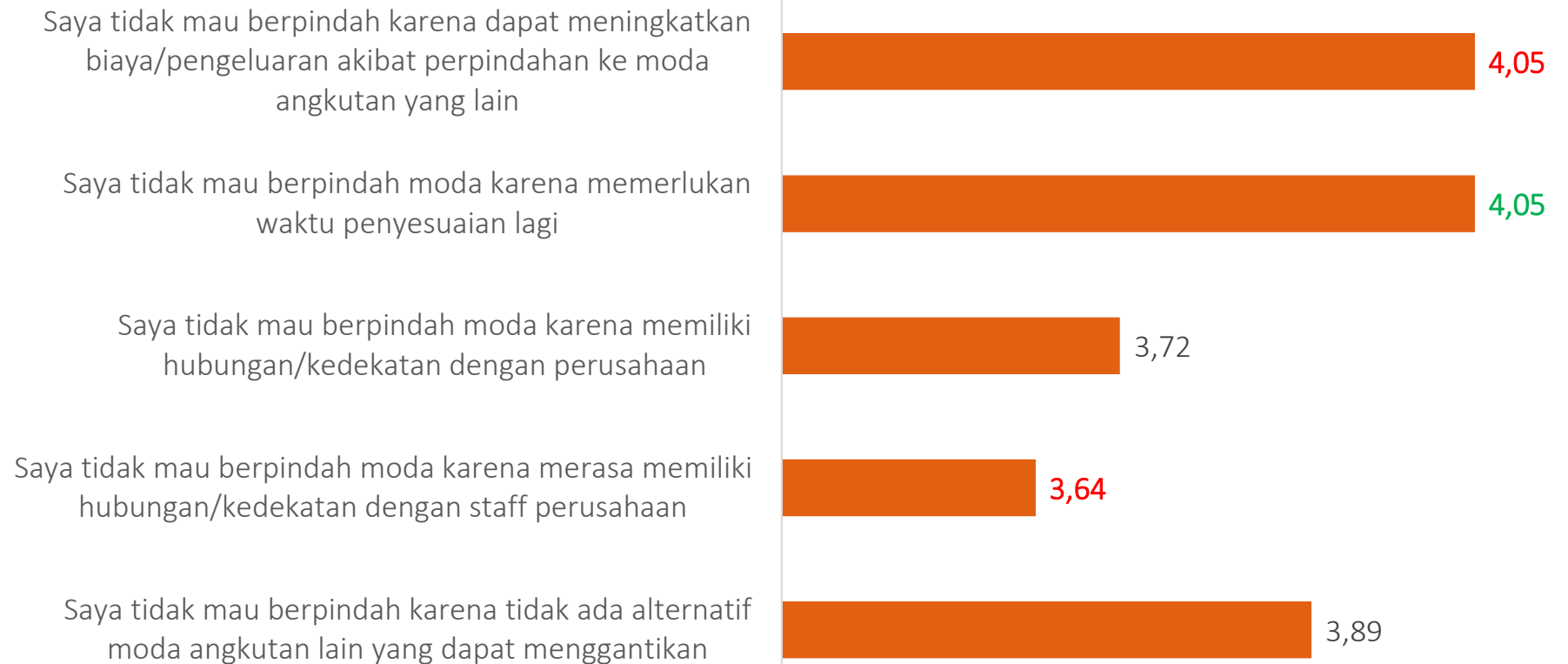
## 2023 SEM II

CRI 3.87



CRI STASIUN 3.83

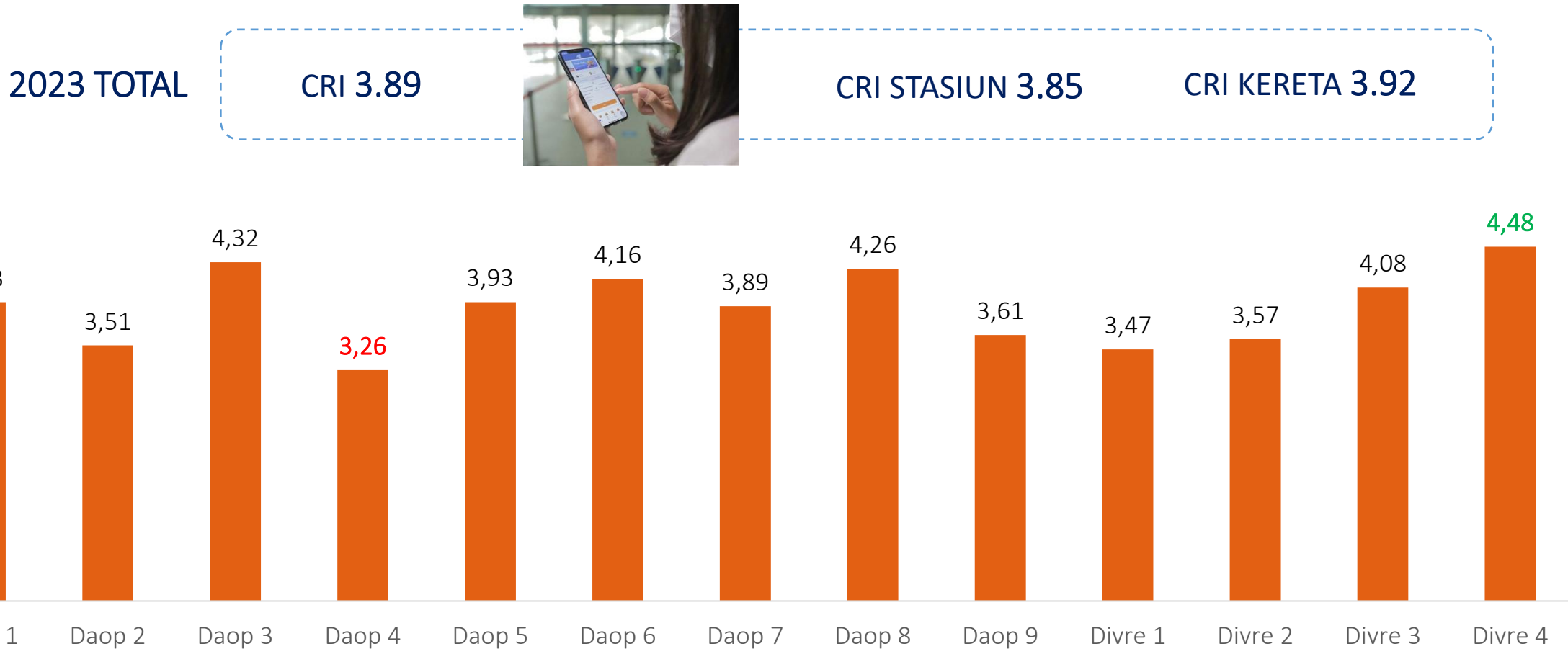
CRI KERETA 3.91



# Customer Retention Index KAI Access 2023 Sem II



*Customer Retention Index* (CRI) KAI mencapai (3.89). Dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI cukup baik. Divre 4 memiliki nilai CRI paling tinggi (4.48) jika dibandingkan dengan daop dan divre lain. Sementara Daop 4 memiliki nilai CRI terendah (3.26) jika dibandingkan dengan daop dan divre lainnya.



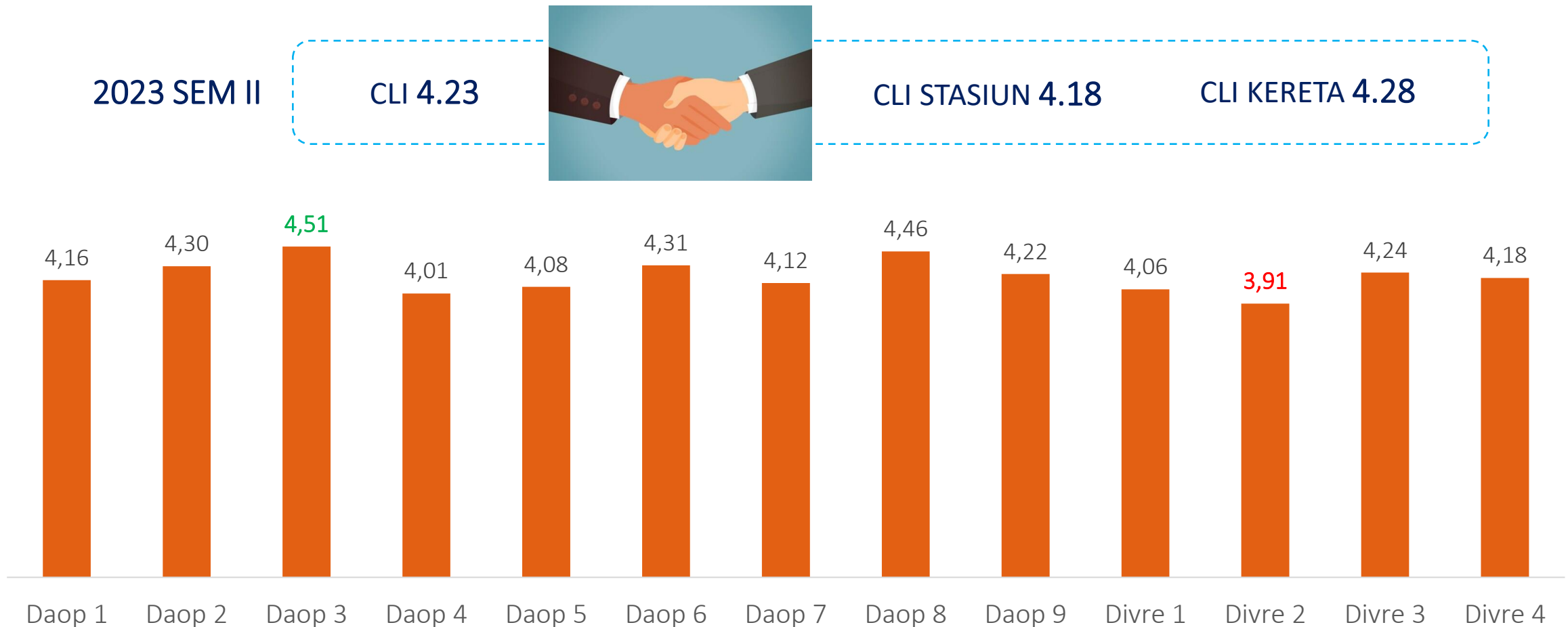
# CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)



# Customer Loyalty Index KAI 2023 Sem II



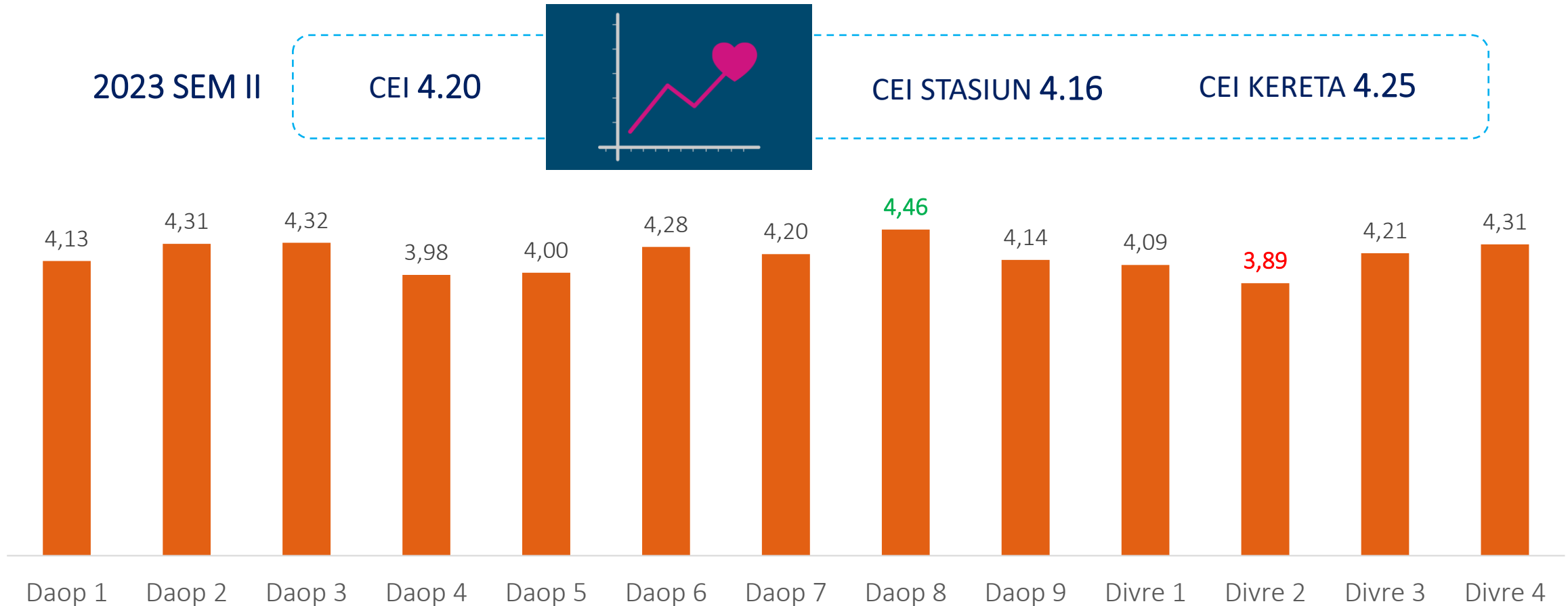
Customer Loyalty Index (CLI) KAI mencapai (4.23) yang termasuk ke dalam kategori baik. Daop 3 memiliki nilai CLI paling tinggi (4.51) dibandingkan dengan daop dan divre lainnya. Sementara nilai CLI terendah terdapat pada Divre 2 (3.91)



# Customer Engagement Index KAI 2023 Sem II



Customer Engagement Index (CEI) KAI mencapai (4.20) dapat dikatakan tingkat kerekatan penumpang terhadap KAI tinggi. Daop 8 memiliki nilai CEI tertinggi (4.46). Sementara Divre 2 memiliki nilai CEI terendah (3.89).



# Customer Relationship Index KAI 2023 Sem II



Customer Relationship Index KAI mencapai 4.23 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai tertinggi adalah “Tidak ada keinginan untuk berhenti menggunakan kereta api” (4.36). Sementara atribut terendah adalah “Lama menjadi pelanggan kereta api” (3.89).

2023 SEM II

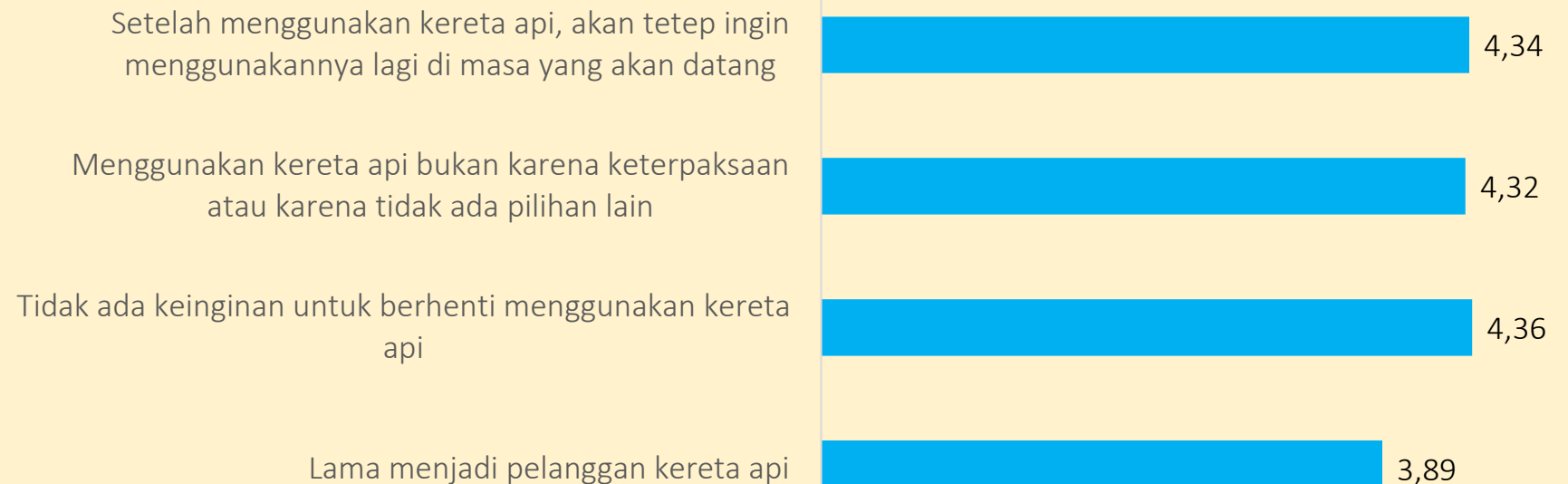
CLI 4.23



CLI STASIUN 4.18

CLI KERETA 4.28

## CUSTOMER RELATIONSHIP INDEX 4.23



# Customer Partnership Index KAI 2023 Sem II



*Customer Partnership Index* KAI mencapai 4.22 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai paling tinggi adalah “Akan selalu berusaha menggunakan kereta api” (4.32). Sementara atribut terendah adalah “Pasti menggunakan kereta api meskipun harus membayar lebih mahal/tarifnya meningkat” (4.11).

2023 SEM II

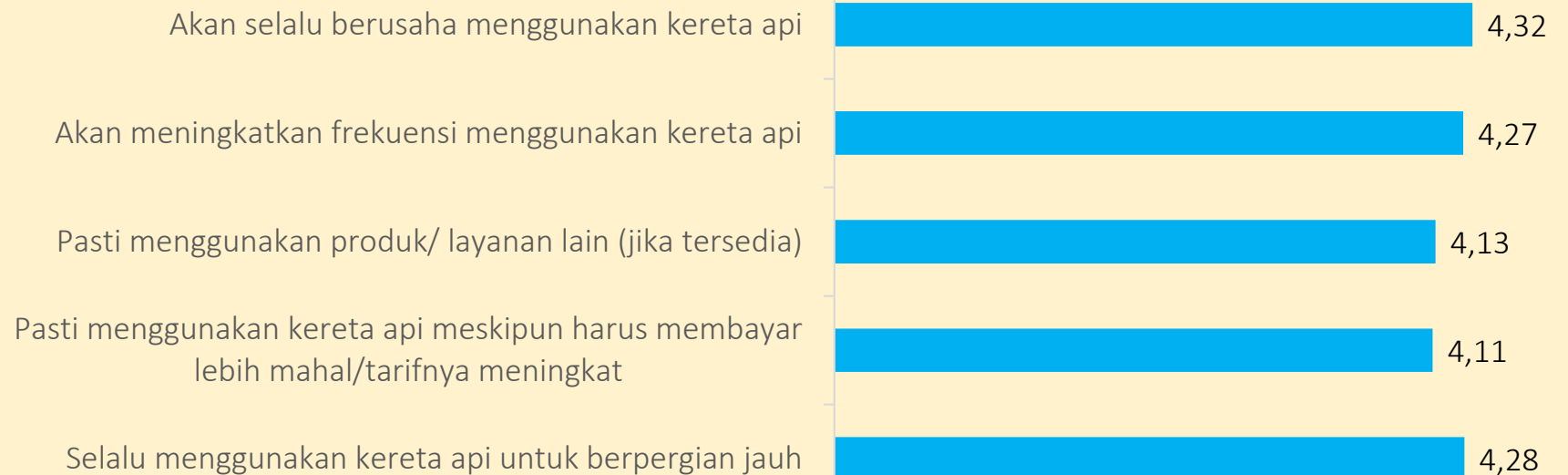
CLI 4.23



CLI STASIUN 4.18

CLI KERETA 4.28

## CUSTOMER PARTNERSHIP INDEX 4.22





# Customer Engagement Index KAI 2023 Sem II



*Customer Engagement Index* KAI mencapai 4.20 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai paling tinggi adalah “Akan merekomendasikan kereta api kepada teman atau kerabat” (4.33). Sementara atribut dengan nilai terendah adalah “Akan membela kereta api apabila ada yang memberikan komentar negatif tentang jasa kereta api” (4.13).

2023 SEM II

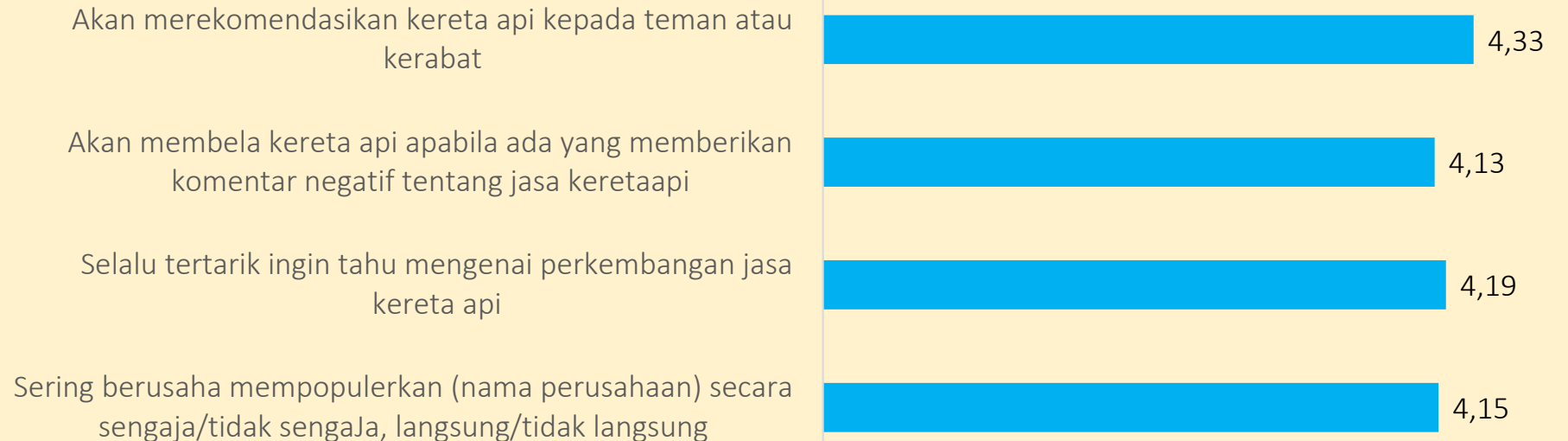
CLI 4.23



CLI STASIUN 4.18

CLI KERETA 4.28

## CUSTOMER ENGAGEMENT INDEX 4.20



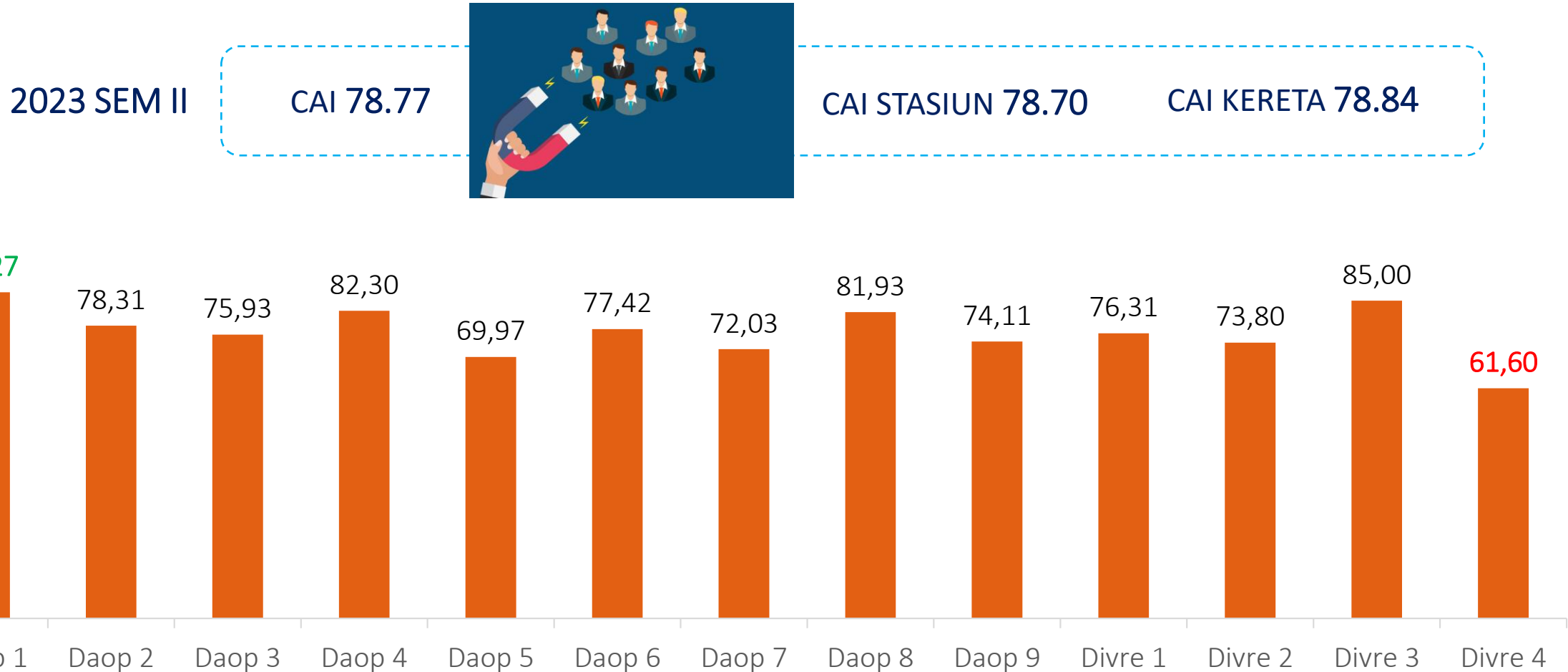
# CUSTOMER ACQUISITION INDEX (CAI)



# Customer Acquisition Index KAI 2023 Sem 1



Customer Acquisition Index (CAI) KAI mencapai (78.77), nilai tersebut dapat dikatakan cukup tinggi. Daop 1 memiliki nilai CAI paling tinggi mencapai (87.27) jika dibandingkan dengan daop dan divre lainnya. Sementara Divre 4 memiliki nilai CAI paling rendah (61.60) jika dibandingkan dengan daop dan divre lainnya.



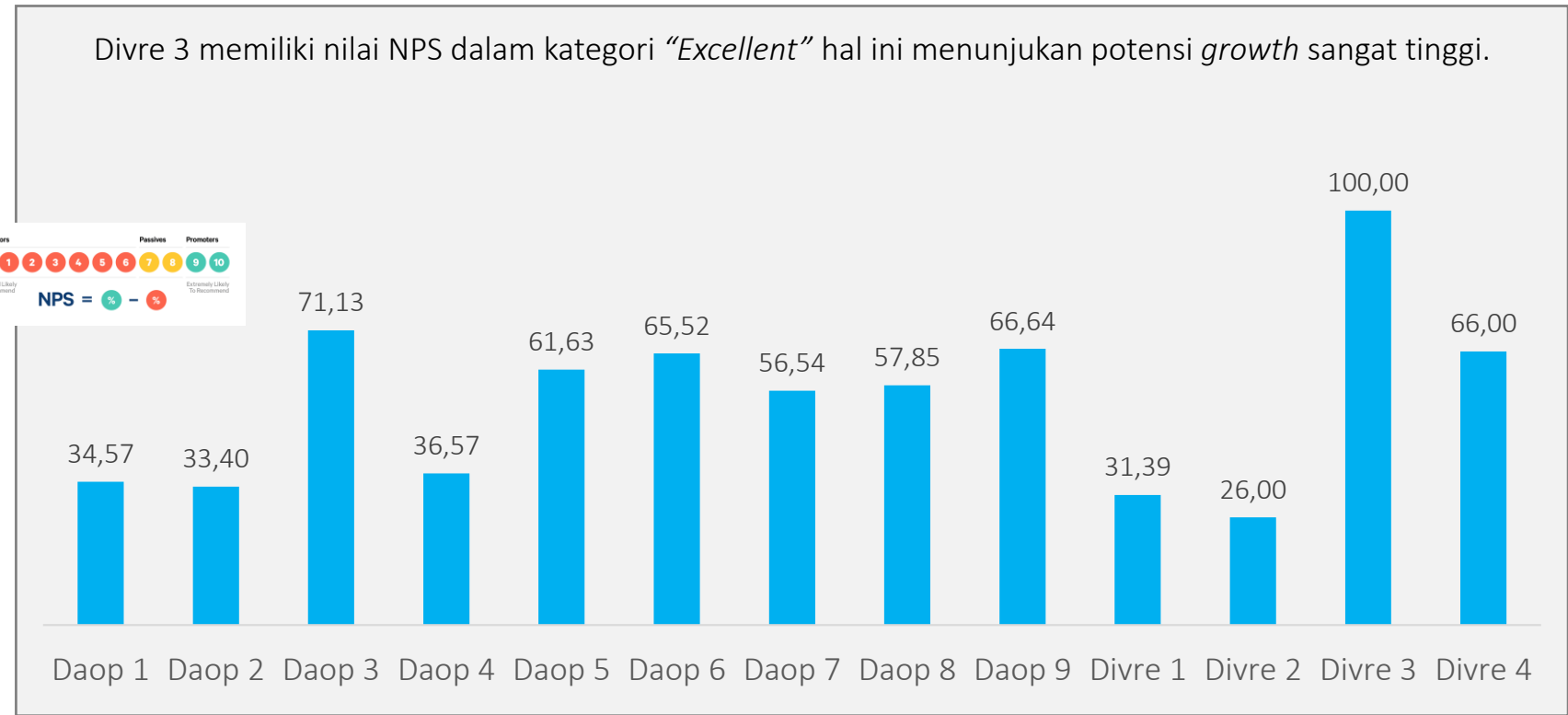
# NET PROMOTER SCORE (NPS)



# Net Promoter Score KAI 2023 Sem II



NPS KAI mencapai 53,38 yang termasuk ke dalam kategori “Great”. Dapat dikatakan bahwa KAI memiliki potensi berkembang secara bisnis. Tingkat *word of mouth* yang cenderung tinggi memiliki kemudahan KAI dalam melakukan komunikasi kepada penumpang dan calon penumpang terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh KAI.



Seberapa besar kemungkinan untuk merekomendasikan rekan/kolega Bapak/ Ibu untuk menjadi Penumpang kereta yang saat ini/biasa digunakan? (Skala 0 – 10) Dimana 0 = Sangat tidak merekomendasikan – 10 = Sangat merekomendasikan

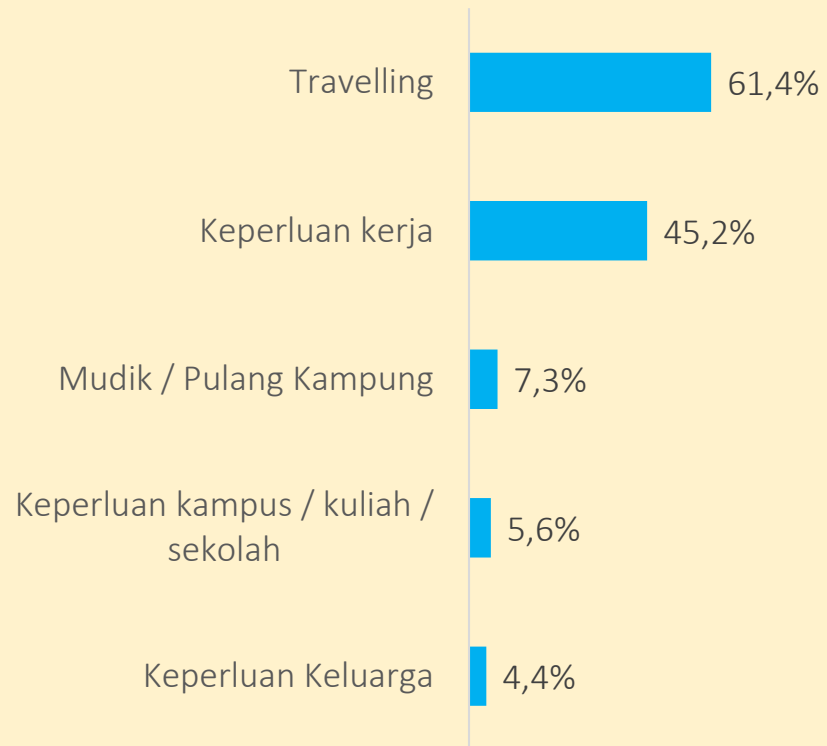
Net Promoter Score (NPS) Scale			
-100 – 0	0 - 30	31 - 70	71 - 100
Need Improvement	Good	Great	Excellent

# BEHAVIOR



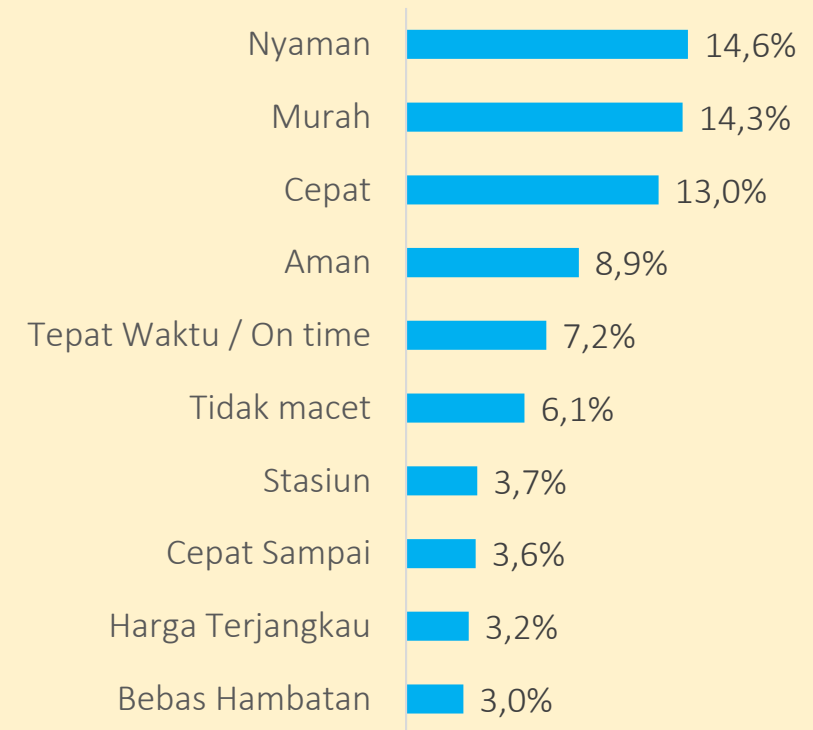
## Top 5 Tujuan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



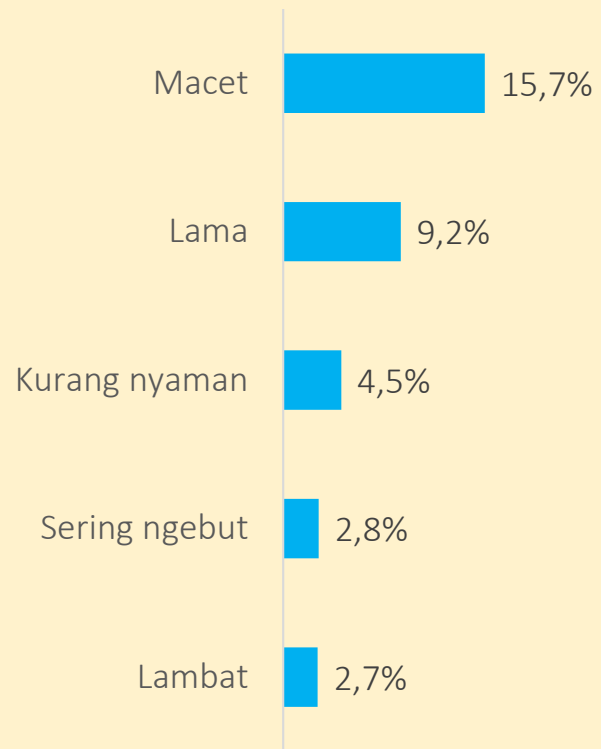
## Top 10 Alasan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



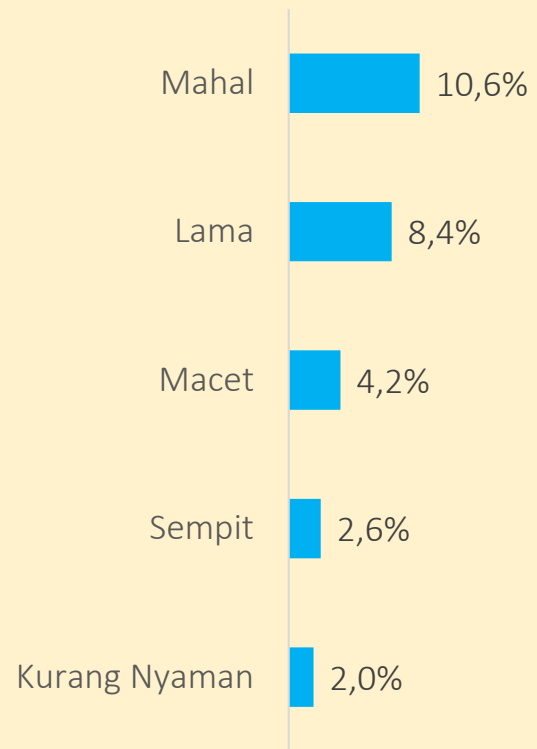
## Top 5 Alasan tidak menggunakan bus

Base n=2500



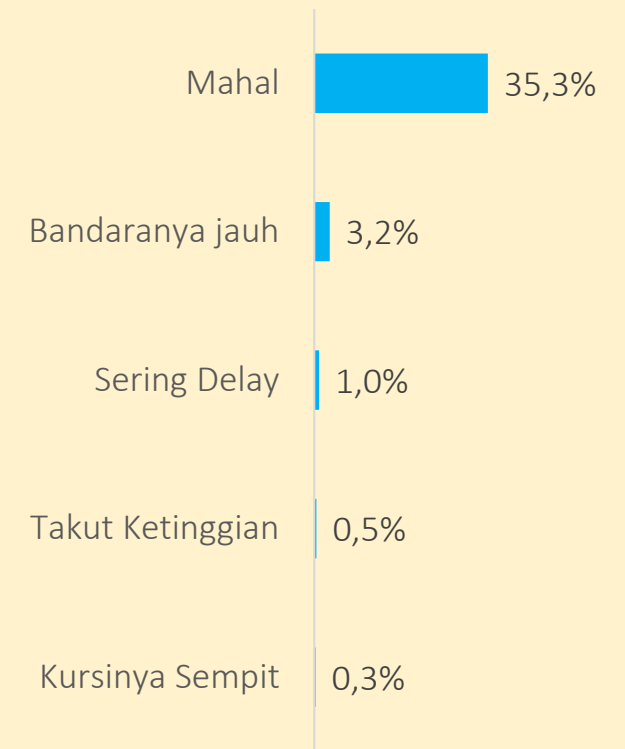
## Top 5 Alasan tidak menggunakan travel

Base n=2500



## Top 5 Alasan tidak menggunakan pesawat

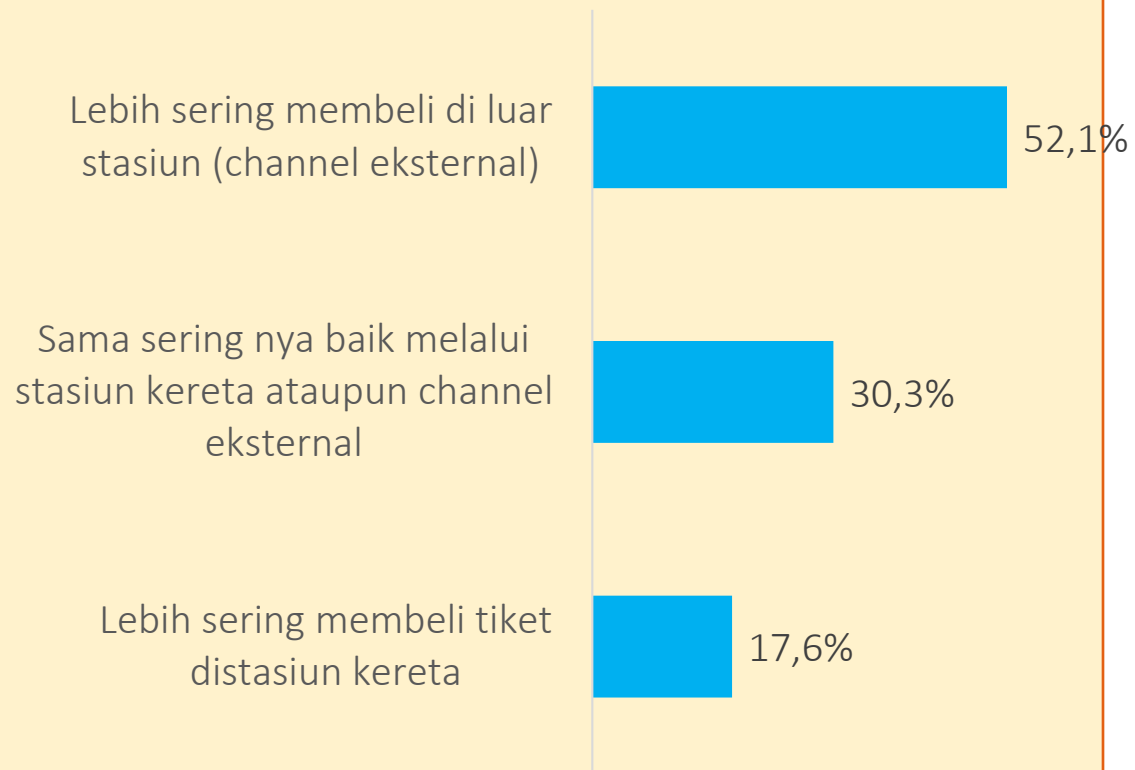
Base n=2500





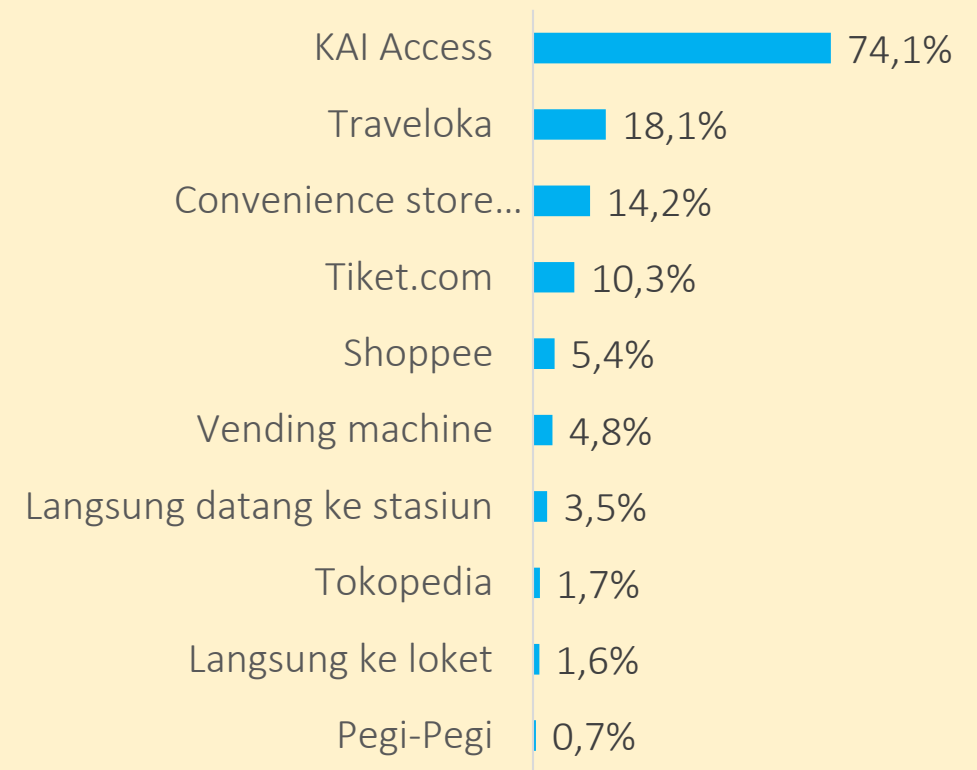
## Preferensi Pembelian Tiket

Base n=2500



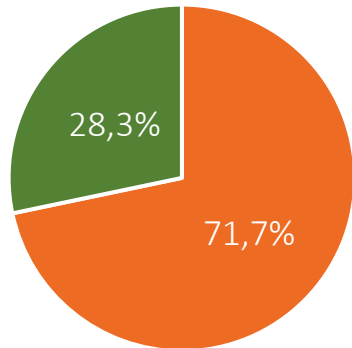
## Tempat Untuk Membeli Tiket

Base n=2500

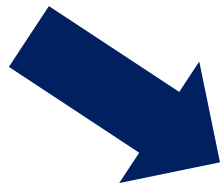


## Awareness terhadap KAI Access

Base n=647

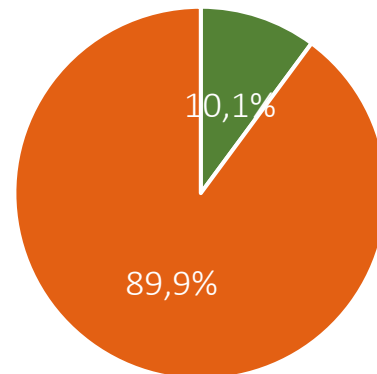


Walaupun mengetahui aplikasi KAI Access, sebanyak **28,3% (dari 647 responden)** tidak menggunakan KAI Access untuk melakukan pembelian tiket.



## Apakah Anda menginstall KAI Access?

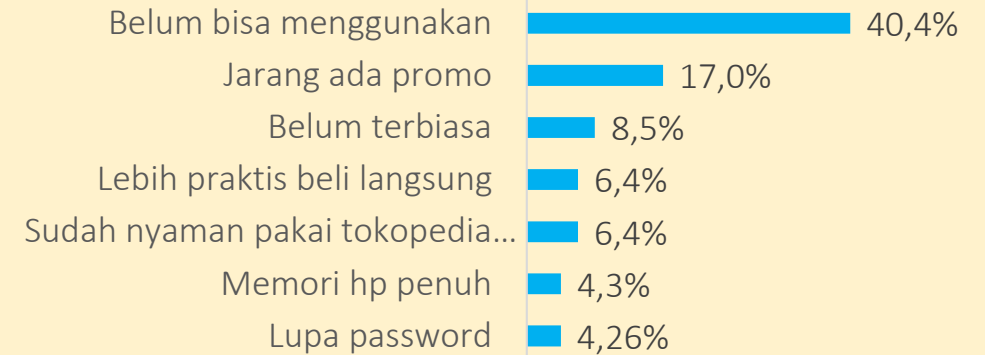
Base n=464



Responden yang tidak memilih KAI Access tetapi pernah mendengar mengenai KAI Access, sebanyak **10,1% (dari 464 responden)** responden menginstall KAI Access

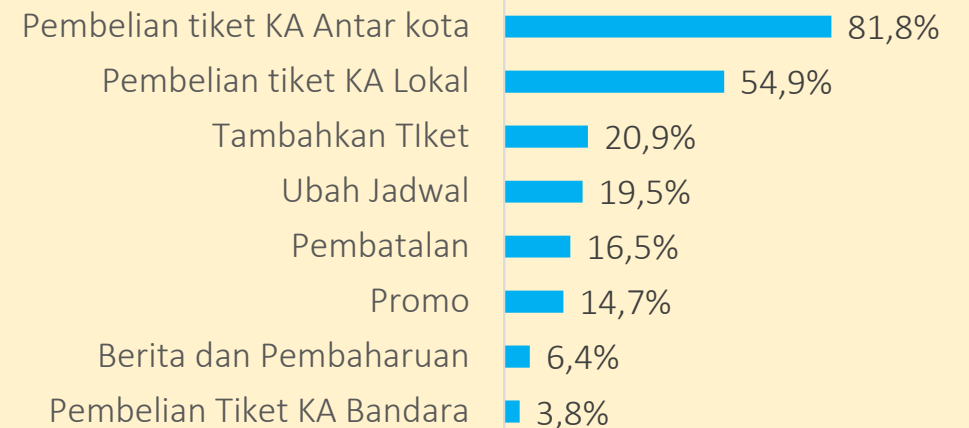
## Alasan Tidak Menggunakan KAI Access

Base n=47



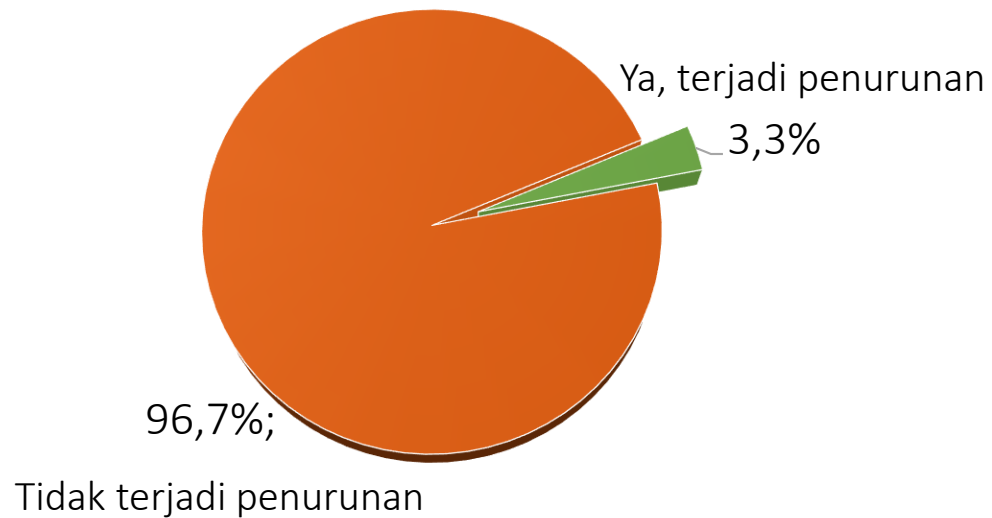
## Fitur yang Paling Sering Digunakan di KAI Access

Base n=1853



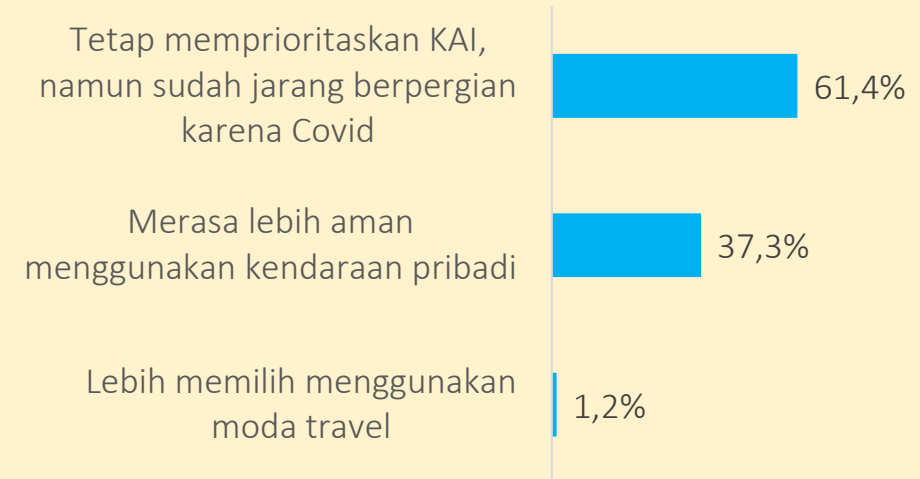
## Kecenderungan menggunakan moda kereta sebagai moda transportasi

Base n=2500



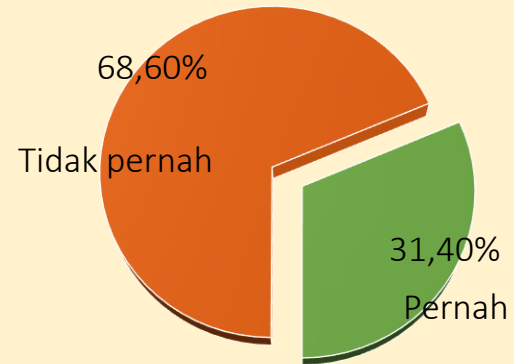
## Alasan Penurunan Frekuensi Penggunaan Moda Kereta Api sebagai Moda Transportasi

Base n=83



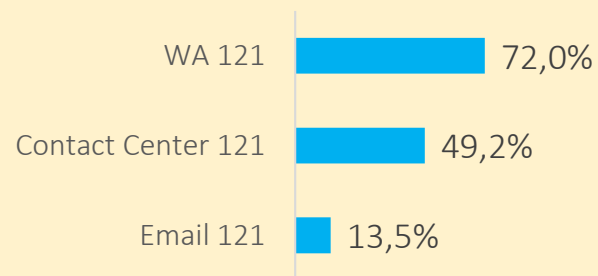
## Pernah mengakses medsos KAI?

Base n=2500



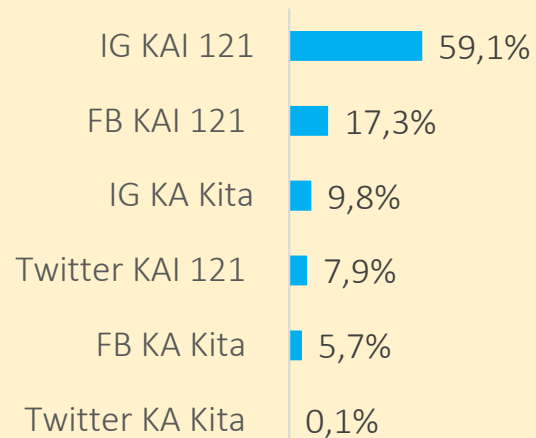
## Media lainnya yang mampu memenuhi kebutuhan informasi

Base n=2500



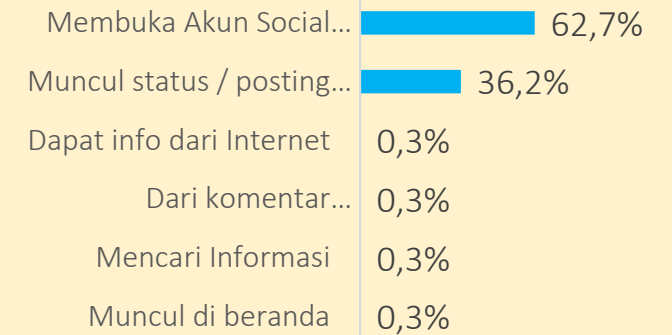
## Media sosial yang paling mampu memenuhi kebutuhan informasi

Base n=785



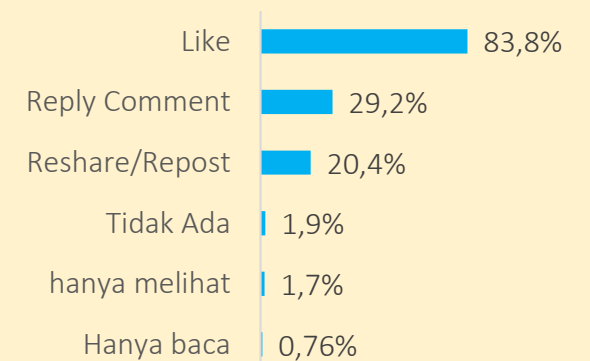
## Proses mengetahui postingan KAI

Base n=785



## Respon terhadap postingan KAI


Base n=785





Terima Kasih




**swatama**  
research

 0811-1111-3984

 Terusan Kalijati I No.4 Antapani Bandung, 40291

 [www.swatama-research.com](http://www.swatama-research.com)

 [info@swatama.com](mailto:info@swatama.com)

The Manhattan Squire Building, Mid Tower Lt. 12  
Jl. TB Simatupang Kav 1 Jakarta 12560