

Survey Kepuasan Pelanggan Kereta Api Semester I Tahun 2020

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Prepared by



Prepare for



Pengukuran terhadap seberapa besar perusahaan berorientasi customernya dapat menggunakan konsep design dari konseptual Performa Excellence Malcolm Baldrige KPU

Research Methodology

Area Survey

Data Collectiong Method

Kriteria Umum Responden

Riset Kuantitatif dengan metode deskriptif.

Adalah teknik riset yang sesuai untuk melakukan *capturing* terhadap faktor Kepuasan dan seluruh faktor-faktor lainnya yang terkait dengan Kepuasan.

- Beberapa stasiun di kota-kota besar di pulau Jawa dan Sumatera yang melayani berbagai kelas (Eksekutif, bisnis, ekonomi dan campuran)
- Face To Face Interview (Wawancara tatap muka langsung antara Interviewer dengan responden), yaitu Questionnaire akan diisi oleh Interviewer berdasarkan hasil interview
- CATI (Computer Assisted Telephone Interview), yaitu responden dihubungi melalui perangkat telepon dan interviewer akan mengisi e-questionnaire.
- Pernah menggunakan kereta api yang akan diteliti minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir
- Pernah mengunjungi stasiun yang akan diteliti minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir
- Tidak memiliki anggota keluarga atau tinggal serumah dengan orang yang bekerja pada bidang riset pemasaran, atau media

Kategori Responden

Responden Stasiun

Responden adalah orang yang menggunakan kereta api dan pernah mengamati atau menggunakan fasilitas yang ada di stasiun kereta api

Responden Kereta Api

Responden adalah pengguna langsung kereta api penumpang dan pengambil keputusan dalam menentukan moda transportasi

Konfigurasi Responden (1)

Konfigurasi responden terdiri atas 2 jenis responden, yaitu Responden Stasiun KA dan Responden Pengguna Kereta Api

Teknik Sampling Channel

- Metode Teknik Sampling yang digunakan adalah Purposive Random Sampling dengan cara *Intercept*
- Responden adalah pengambil keputusan dalam pemilihan suatu moda transportasi

Responden Stasiun

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	50
2	Pasar Senen	Daop 1 Jakarta	50
3	Bandung	Daop 2 Bandung	50
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	50
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	50
6	Cirebon Pruiakan	Daop 3 Cirebon	50
7	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	50
8	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	50
9	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	50
10	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	50
11	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	50
12	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	50
13	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	50
14	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	50
15	Madiun	Daop 7 Madiun	50
16	Kertosono	Daop 7 Madiun	50
17	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	50
18	Surabaya Pasarturi	Daop 8 Surabaya	50
19	Malang	Daop 8 Surabaya	50
20	Jember	Daop 9 Jember	50
21	Ketapang	Daop 9 Jember	50
22	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	50
23	Rantauprapat	Divre 1 Sumatera Utara	50

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
24	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	50
25	Kertapati	Divre 3 Palembang	50
26	Lubuklinggau	Divre 3 Palembang	50
27	Taniungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	50
28	Kotabumi	Divre 4 Taniungkarang	50
TOTAL			1400

Konfigurasi Responden (2)

Konfigurasi responden terdiri atas 2 jenis responden, yaitu
Responden Stasiun KA dan Responden Pengguna Kereta Api

Teknik Sampling Channel

- Metode Teknik Sampling yang digunakan adalah Purposive Random Sampling dengan cara *Intercept*
- Responden adalah pengambil keputusan dalam pemilihan suatu moda transportasi

Responden Kelas Eksekutif

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Argo Cheribon	19	KI	CN - GMR	07.25 – 10.43	50
2	KA Argo Bromo Anggrek	4	KI	GMR - SBI	08.15 – 17.15	35
3	KA Argo Lawu	7	K1	SLO - GMR	08.30 – 16.57	35
4	KA Argo Parahyangan	40	KI	GMR-BD	08.55 – 12.13	35
5	KA Bangunkarta	80	K1	GMR - SGU	15.20 – 03.57	35
TOTAL						190

Responden Kelas Campuran

No	NamaKA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Ranggajati	120	Cmprn	CN - JR	05.00 - 20.10	50
2	KA Ciremai Express	149	Cmprn	SMT-BD	06.35 – 14.24	50
3	KA Harina	129	Cmprn	SBI-BD	16.50 – 04.31	50
4	KA Brantas	117	Cmprn	BL-PSE	12.00 – 02.10	50
5	KA Sribilah Utama	U54	Cmprn	MDN-RAP	07.50 - 13.46	50
6	KA Mutiara Timur	183	Cmprn	SBI - KTG	08.35 – 15.25	50
7	KA Fajar Utama Yk	145	Cmprn	YK - PSE	07.00 – 15.11	50
TOTAL						350

Responden Kelas Ekonomi Komersial

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Matarmaja	291	K3	ML-PSE	09.00 – 00.57	50
2	KA Jaka Tingkir	257	K3	PWS - PSE	07.00 – 16.15	50
3	KA Tawang Jaya Premium	262	K3	PSE - SMT	07.05 – 13.35	50
4	KA Kutojaya Utara	259	K3	KTA - JAKK	17.00 – 00.46	50
5	KA Logawa	298	K3	PWT - JR	05.30 – 19.35	50
6	KA GBM Selatan	112	K3	PSE- SGU	10.15 – 01.32	50
TOTAL						300

Responden Kelas Luxury

No	NamaKA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Argo Bromo Anggrek	4	K1	GMR-SBI	08.15 – 17.15	15
2	KA Argo Lawu	7	K1	SLO-GMR	08.30 – 16.57	15
TOTAL						30

Responden Kelas Ekonomi PSO

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Pasundan	296	K3 PSO	KAC - SGU	10.15 – 01.00	50
2	KA Kahuripan	293	K3 PSO	BL-KAC	17.05 – 07.06	50
3	KA Rajabasa	S13	K3 PSO	KPT-TNK	08.30-18.10	50
4	KA Rajabasa	S14	K3 PSO	TNK-KPT	08.30-17.50	50
5	KA Sibinuang	B4	K3 PSO	PD-NRS	09.25 – 11.49	50
6	KA Maharani	265	K3 PSO	SBI - SMC	06.00 – 10.42	50
7	KA Sritanjung	304	K3 PSO	KTG - SGU	06.30 – 13.05	50
TOTAL						350

Responden Kelas Priority

No	NamaKA	No KA	Subkelas	Relasi	Jadwal Keberangkatan	Jumlah
1	KA Argo Parahyangan	40	K1	GMR-BD	08.55 – 12.13	15
2	KA Bangunkarta	80	K1	GMR-SGU	15.20 – 03.57	15
TOTAL						30

Objective riset adalah melakukan analisa terhadap 4 dimensi yang akan diteliti, yang terdiri

Aspek yang dinilai di
atas Kereta

01

1. Aspek Fisik Kereta

- a) Keamanan Kereta
- b) Kenyamanan Kereta, suhu ruang
- c) Kebersihan Kereta (kabin penumpang, toilet, bordes)
- d) Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, *coverseat gordyn, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu, handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan) tayangan TV, wifi, tuslah bantal dan selimut khusus pada KA Eksekutif*

2. Aspek Fisik Makanan dan Minuman

- a) Variasi menu
- b) Kualitas rasa makanan
- c) Kebersihan makanan
- d) Penyajian/tampilan makanan
- e) Kecepatan waktu penyajian
- f) Keterjangkauan harga

3. Aspek Non Fisik

- a) Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur/ CSOT (*Customer Service on Train*), Prama/Prami, OTC (*On Trip Cleaning*), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/*Security*
- b) Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)

Objective riset adalah melakukan analisa terhadap 8 dimensi yang akan diteliti

Aspek yang dinilai di
Stasiun

02

1. Aspek Fisik Stasiun

- Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan publik dan area komersial)
- Keluar masuk kendaraan di area parkir
- Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapi)
- Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)
- Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)
- Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)
- Passenger crossing
- Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20cm)
- Fasilitas untuk difabel (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan *ramp* maksimal 10 derajat, toilet difabel, kursi difabel di mushola)
- Kemudahan informasi, *public address*, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk
- Keberadaan porter, ketersediaan troli

2. Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun:

- Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)
- Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)
- Keamanan ruang tunggu
- Kenyamanan ruang tunggu

3. Aspek Fisik *Boarding Area*

- Fasilitas *boarding area*
- Kebersihan *boarding area* (rapi, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)
- Keamanan *boarding area*
- Kenyamanan *boarding area*

4. Aspek Fisik *Costumer Service*

- Fasilitas *costumer service*
- Kebersihan *costumer service* (rapi, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)
- Keamanan *costumer service*
- Kenyamanan *costumer service*

5. Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket

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

6. Aspek Non Fisik - Keramahan

- Petugas boarding
- Petugas loket
- Petugas *costumer service*
- Petugas *security*
- Petugas porter

7. Aspek Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan

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

8. Aspek Non Fisik - Tarif dan Tiket

- Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
- Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya
- Aturan batal dan tukar tiket

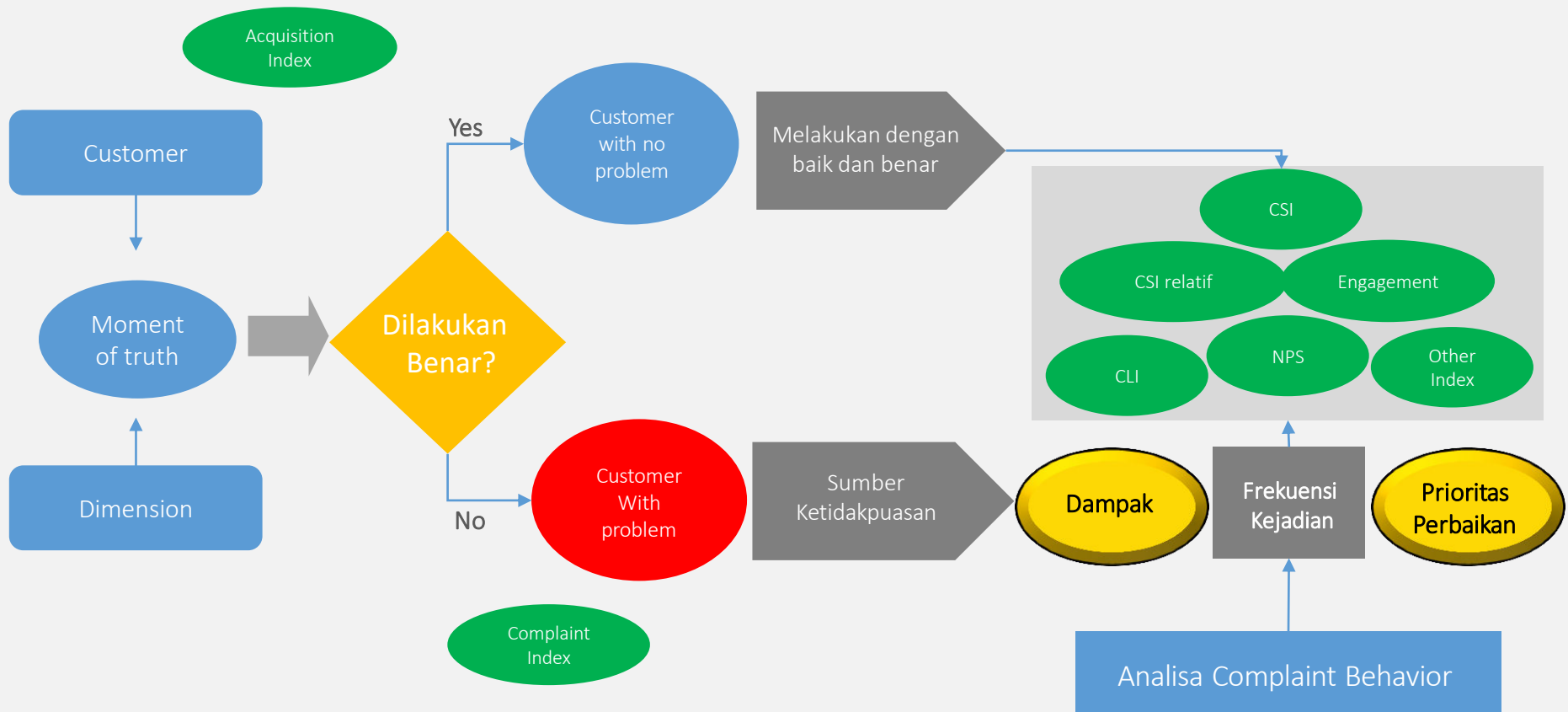
9. Aspek Non Fisik - Ketepatan Waktu

- Ketepatan waktu berangkat
- Ketepatan waktu datang

Kerangka Pikir Pelaksanaan Research

Kerangka berpikir dalam *customer journey* untuk menangkap berbagai Indeks *Customer Focus Measurement*

Kerangka pikir didasarkan pada *Customer Journey* (Perjalanan Customer) dalam menggunakan produk, dimana dimulai ketika customer menerima *treatment* pelayanan, kemudian mempersepsikan seluruh layanan yang diterima, apakah layanan memuaskan, memberikan loyalitas, adakah ketidakpuasan, adakah komplain yang pernah disampaikan, dsb



Performance Excellence Dimension

Akan dilakukan analisa dengan melakukan proyeksi Service Marketing Mix terhadap elemen kriteria dari Performance Excellence



Baldrige Criteria for Performance Excellence

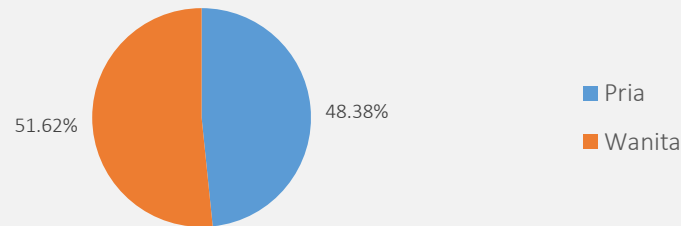
Seluruh dimensi bauran pemasaran akan diukur sehingga memberikan berbagai index yang dapat merepresentasikan persepsi customer akan layanan yang diterima

Element of Criteria	Deskripsi	Skala
Customer Satisfaction	Mengukur suatu tingkat kepuasan penumpang dari beberapa dimensi	Skor 1 s/d 5
Customer Dissatisfaction	Mengukur suatu tingkat ketidakpuasan penumpang dari beberapa dimensi	Skor 1 s/d 5
Customer Satisfaction Relatif terhadap kompetitor	Mengukur tingkat kepuasan penumpang apabila dibandingkan dengan kompetitor utama	Skor 1 s/d 5
Indeks keluhan/complain Penumpang	Mengukur tingkat seberapa besar penumpang mengajukan komplain kepada perusahaan 1. Frekuensi menyampaikan keluhan 2. Berapa kali penumpang mengalami Keluhan yang direspon 3. Keluhan yang terselesaikan	Skor 1 s/d 5 Persentase 1 s/d 100
Claim Penumpang	Berapa kali penumpang mengalami keluhan yang harus ada penggantian berupa barang atau uang	Skor 1 s/d 5 Persentase 1 s/d 100
Customer Engagement Index	Kepedulian penumpang terhadap perusahaan	Skor 1 s/d 5
Customer Acquisition	Berapa banyak penumpang baru yang diambil perusahaan	Persentase 1 s/d 100
Customer Retention	Berapa banyak penumpang yang bertahan setelah menggunakan jasa perusahaan 1. Perceived value for money (Ketidakmauan berpindah kepada provider lain karena dapat meningkatkan biaya / pengeluaran akibat perpindahan provider) 2. Emotional commitment to brand (Memiliki ikatan emosional/kedekatan dengan perusahaan dan staff perusahaan) 3. Intention to repurchase (Selalu meningkatkan frekuensi pembelian dalam membeli jasa provider)	Skor 1 s/d 5
Customer Loyalty Index	Tingkat kesetiaan penumpang terhadap perusahaan	skor 1 s/d 5
Hassle Free Index (HFI)	Persentase responden yang tidak memiliki masalah/komplain pada suatu layanan	Persentase 1 s/d 100
Net Promotor Score	Suatu tingkatan dimana penumpang ada keinginan mempromosikan perusahaan	Skor 1 s/d 100
Communication Intentistiy & Frequency	Bagaimana komunikasi yang terjadi dengan penumpang, baik Penumpang channel ataupun end user, seperti Gathering, sponsorship, iklan, dll	Persentase 1 s/d 100

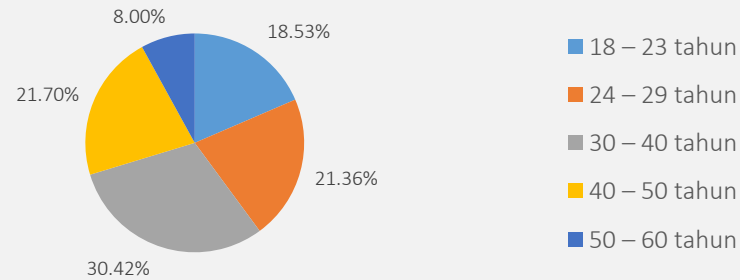
Project Background
Methodology
Findings
Recommendation

n = 2650, Single Response

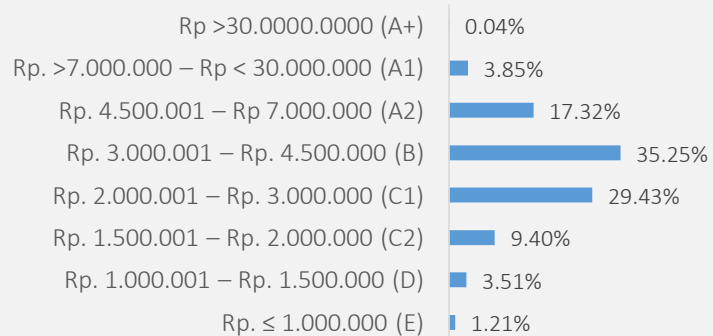
Gender



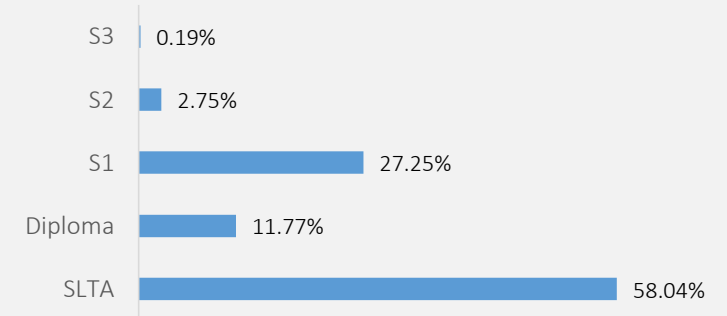
Usia



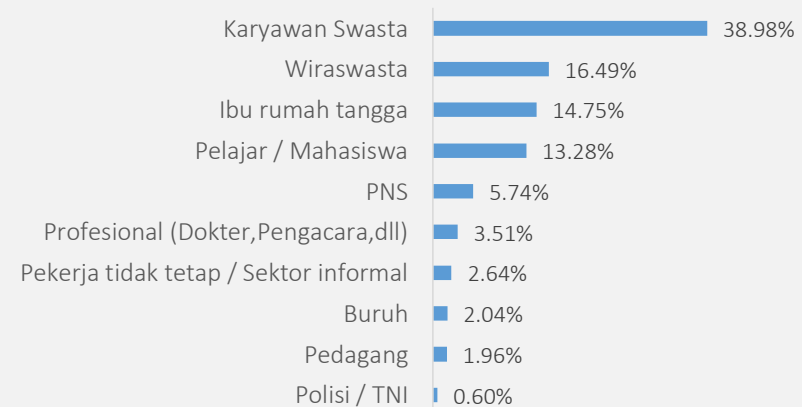
Social Economy Class



Pendidikan



Pekerjaan



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

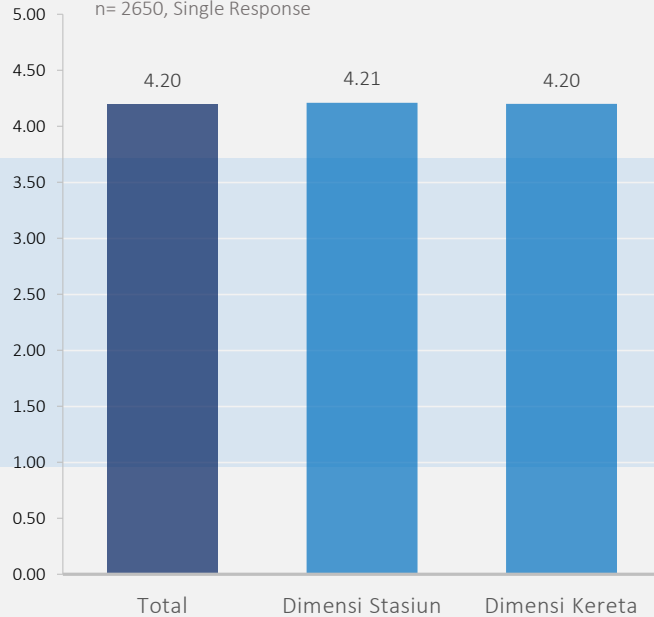
CSI total
4,20

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Dengan pencapaian sebesar 4,20 dari skala 5, dapat diartikan bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap layanan kereta berada pada kategori **"High"**.
- Skor CSI lebih tinggi berada pada Dimensi Stasiun, dapat diartikan layanan Dimensi Stasiun dipersepsikan lebih memenuhi ekspektasi Penumpang.
- Baik Dimensi Stasiun dan Dimensi Kereta memiliki skor CSI pada kategori **"High"**.

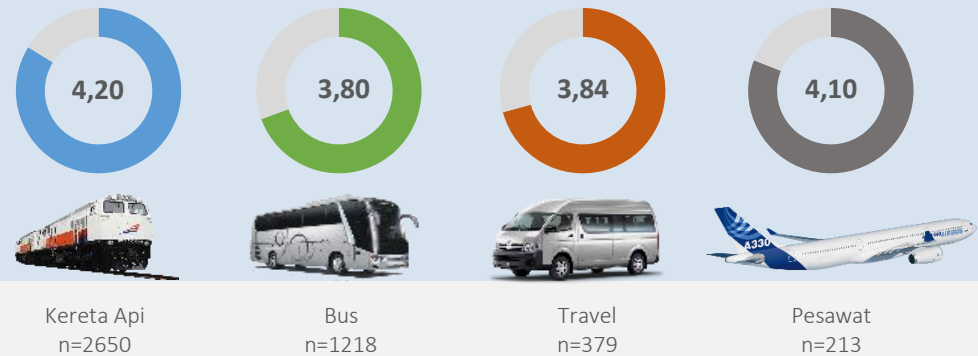
CSI KAI Semester I Tahun 2020

n= 2650, Single Response



CSI KAI dan Moda Pesaing Semester I Tahun 2020

- Pada moda pesaing, Bus dan Travel mendapatkan skor CSI di bawah 4,00, sedangkan pada Moda Pesawat mendapatkan skor CSI di atas 4,00.
- Kereta Api dan Pesawat adalah moda transportasi yang dapat dikatakan memiliki kualitas layanan yang kompetitif.



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

CSI total 2019

4,19

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Dengan pencapaian sebesar 4,19 dari skala 5, dapat diartikan bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap layanan KAI berada pada kategori **"High"**.
- KAI mendapatkan Skor CSI yang lebih tinggi pada Dimensi Stasiun, dapat diartikan layanan Dimensi Stasiun dipersepsikan lebih memenuhi ekspektasi penumpang.
- Baik Dimensi Stasiun dan Dimensi Kereta memiliki skor CSI pada kategori **"High"**.

CSI total 2020 – Semester I

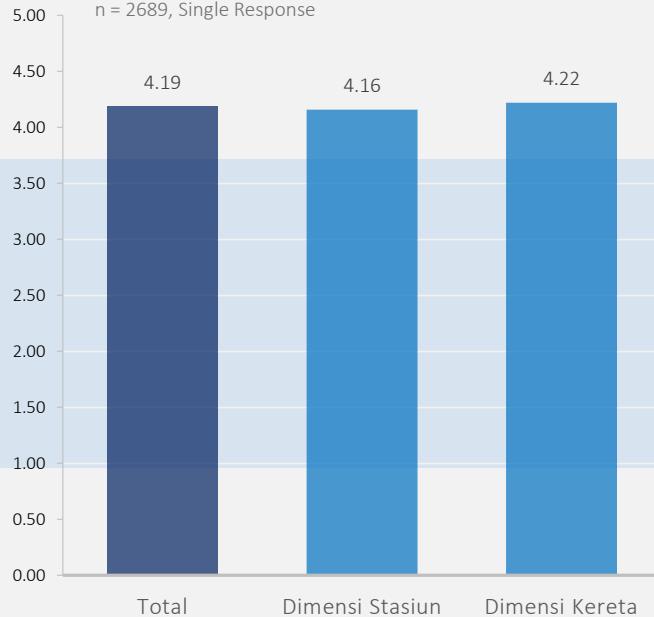
4,20

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Dengan pencapaian sebesar 4,20 dari skala 5, dapat diartikan bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap layanan KAI berada pada kategori **"High"**.
- KAI mendapatkan Skor CSI yang lebih tinggi pada Dimensi Stasiun, dapat diartikan layanan Dimensi Stasiun dipersepsikan lebih memenuhi ekspektasi penumpang.
- Baik Dimensi Stasiun dan Dimensi Kereta memiliki skor CSI pada kategori **"High"**.

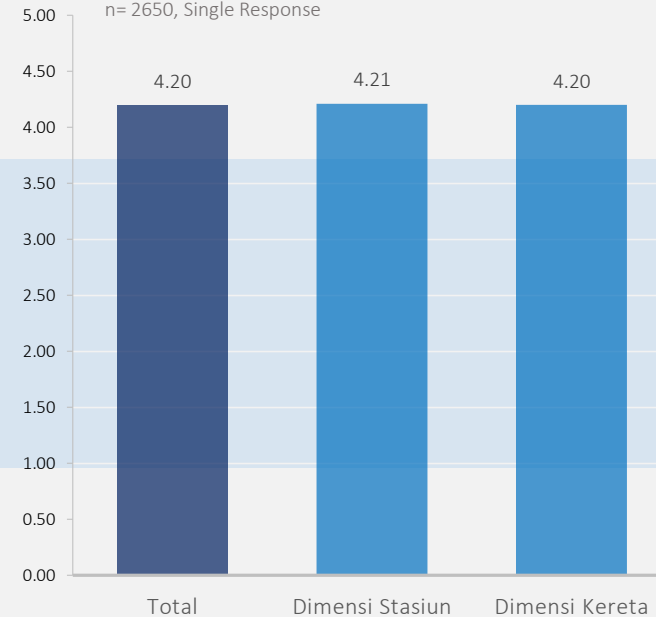
CSI KAI Tahun 2019

n = 2689, Single Response



CSI KAI Semester I Tahun 2020

n = 2650, Single Response



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

CSI Stasiun

4,21

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Pada Dimensi Stasiun Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi, sedangkan;
- Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah.
- Seluruh Aspek pada Dimensi Stasiun mendapatkan skor CSI pada kategori "High", kecuali pada Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket.

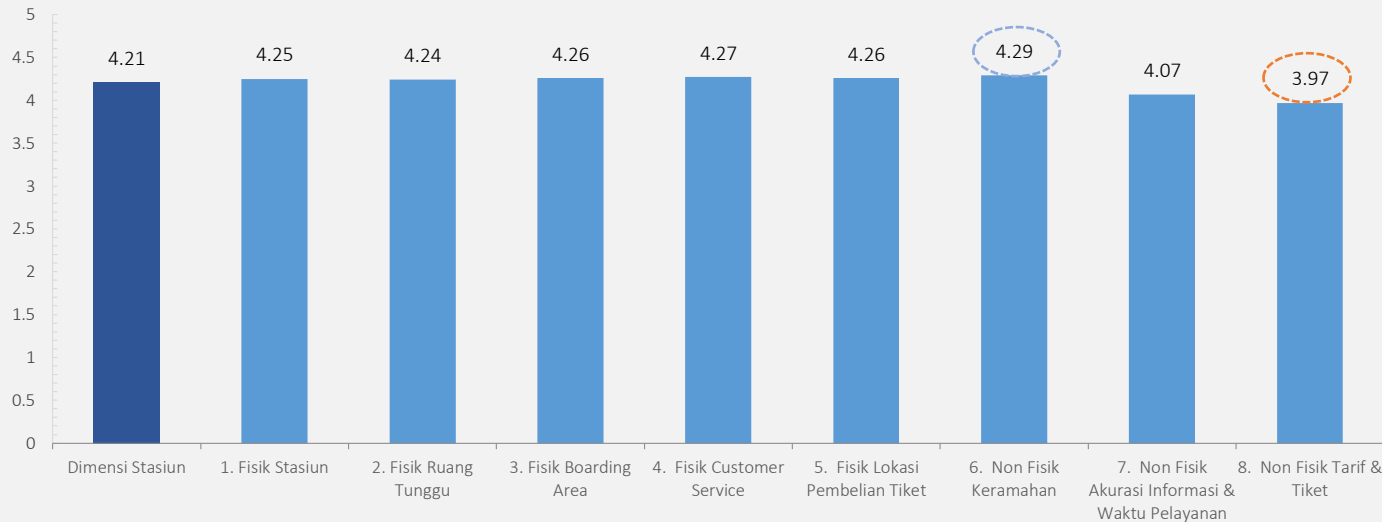
CSI Kereta

4,20

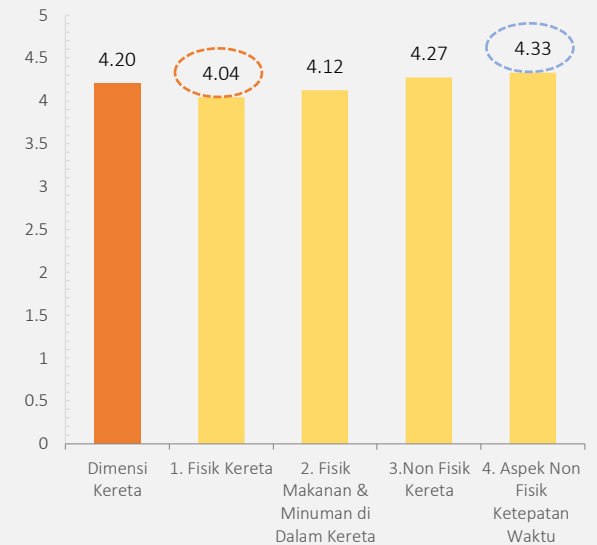
Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Pada Dimensi Kereta Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi.
- Aspek Fisik Kereta mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah.

Dimensi Stasiun



Dimensi Kereta



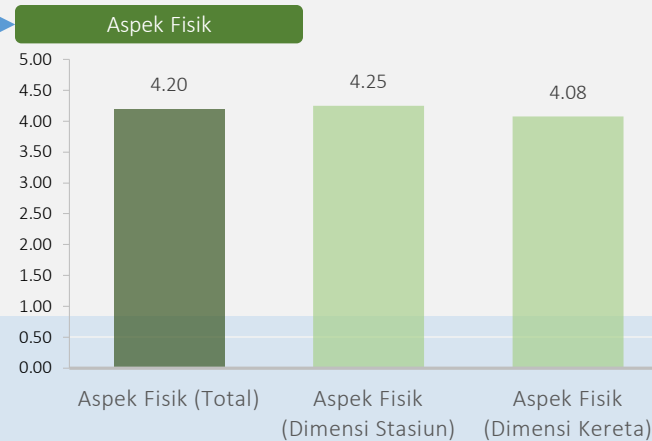
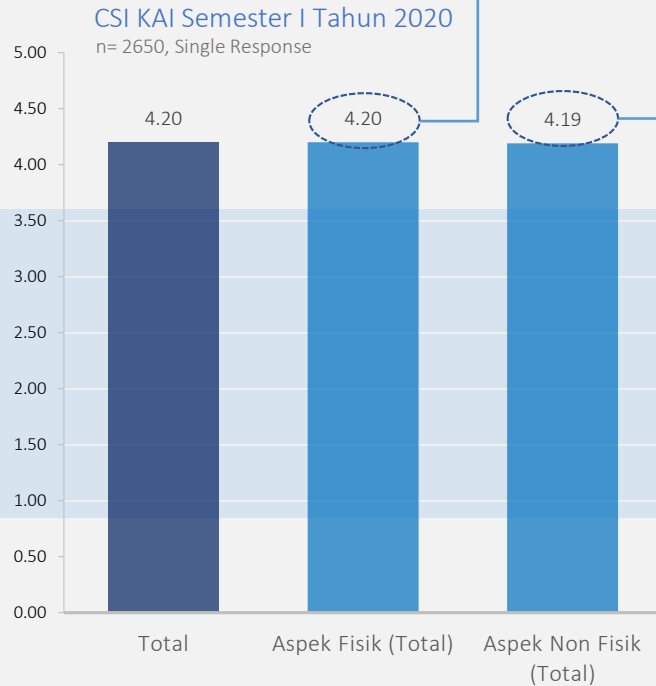
Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

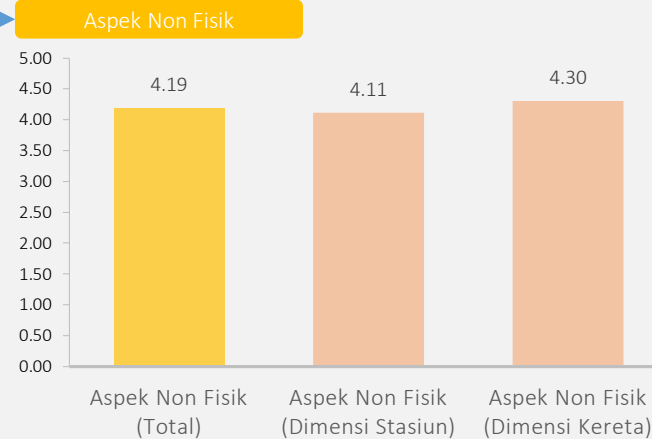
1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response



- Pada Aspek Fisik, Dimensi Kereta mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi dibandingkan Aspek Fisik Dimensi Stasiun, dengan gap skor sekitar 0,17 point.
- Dapat diartikan, baik Aspek Fisik Dimensi Kereta maupun Aspek Fisik Dimensi Stasiun sama-sama mampu memenuhi ekspektasi penumpang kereta.



- Pada Aspek Non Fisik, Dimensi Kereta mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi dibandingkan Aspek Non Fisik Dimensi Stasiun.
- Dapat diartikan, Aspek Non Fisik Dimensi Kereta lebih dapat memenuhi ekspektasi penumpang dibandingkan Aspek Non Fisik Dimensi Stasiun, dengan gap skor sekitar 0,19 point.

Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Daop/Divre

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

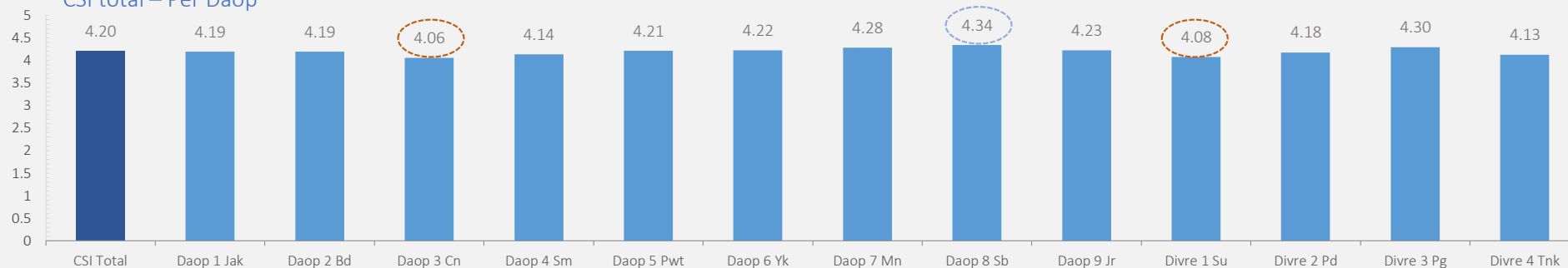
n= 2650, Single Response

CSI Total
4,20

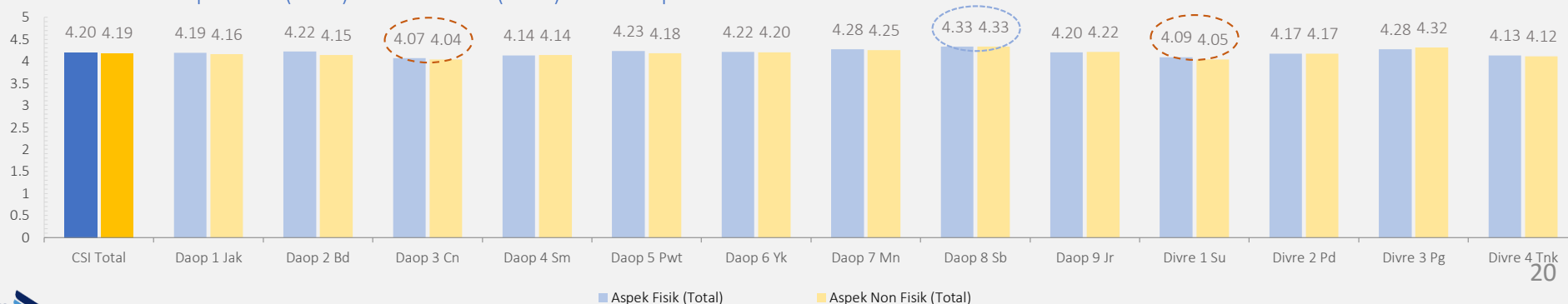
Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Daop 8 Surabaya mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan Daop/Divre lainnya.
- Daop 3 Cirebon dan Divre 1 Sumatera Utara mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan Daop/Divre lainnya.

CSI total – Per Daop



CSI total – Aspek Fisik (Total) dan Non Fisik (Total) – Per Daop



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI dibandingkan Tingkat Kepuasan Penumpang moda Pesaing

1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Biasa Saja 4 = Puas 5 = Sangat Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

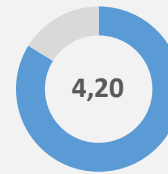
CSI Total
4,20

Tingkat Kepuasan Penumpang

- Moda Bus dan Travel relatif sama kompetitif memberikan pelayanan kepada penumpang.
- Moda Kereta dan Pesawat relatif sama-sama kompetitif memberikan pelayanan kepada penumpang.
- Berdasarkan skor CSI masing-masing moda, secara relatif dapat diambil kesimpulan, substitusi moda Kereta adalah Pesawat, sedangkan substitusi moda Bus adalah moda Travel.

CSI KAI dan Moda Pesaing Semester I Tahun 2020

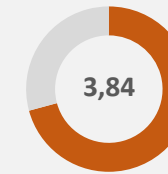
- Pada moda pesaing, Bus dan Travel mendapatkan skor CSI di bawah 4,00, sedangkan pada Moda Pesawat mendapatkan skor CSI di atas 4,00.
- Kereta Api dan Pesawat dapat dikatakan memiliki competitiveness yang relatif sama kuat.



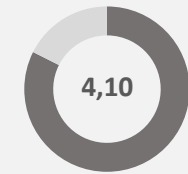
Kereta Api
n=2650



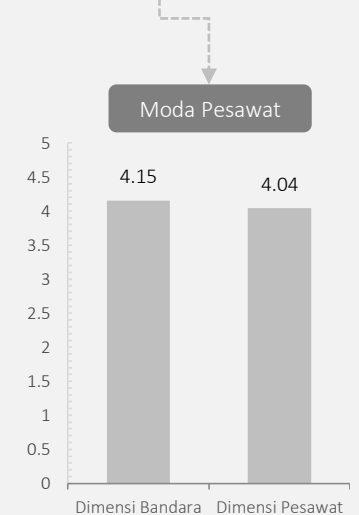
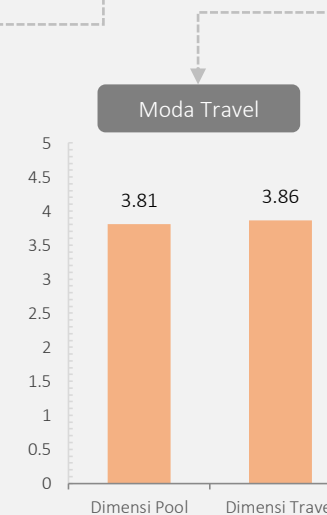
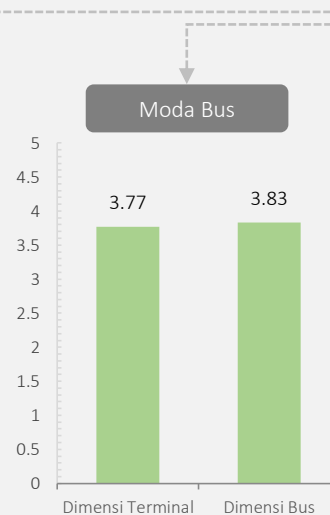
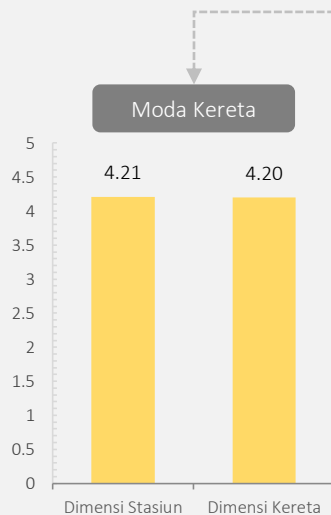
Bus
n=1218



Travel
n=379



Pesawat
n=213



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI dibandingkan Tingkat Kepuasan Penumpang Moda Pesaing

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

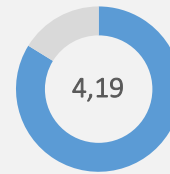
CSI Total
4,20

Tingkat Kepuasan Penumpang

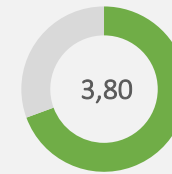
- Skor CSI pada Dimensi Fisik Stasiun, relatif lebih tinggi dibandingkan skor CSI Dimensi Fisik Bus dan Dimensi Fisik Travel, namun lebih rendah dibandingkan skor CSI Dimensi Fisik Bandara.
- Skor CSI pada Dimensi Non Fisik Stasiun lebih tinggi dari moda lain.

CSI KAI dan Moda Pesaing Semester I Tahun 2020

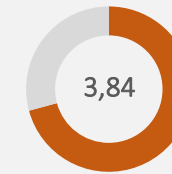
- Pada moda pesaing, Bus dan Travel mendapatkan skor CSI di bawah 4,00, sedangkan pada Moda Pesawat mendapatkan skor CSI di atas 4,00.
- Kereta Api dan Pesawat dapat dikatakan memiliki competitiveness yang relatif sama kuat.



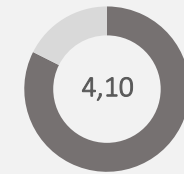
Kereta Api
n=2650



Bus
n=1218

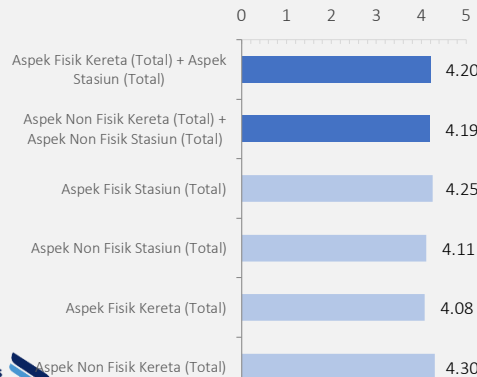


Travel
n=379

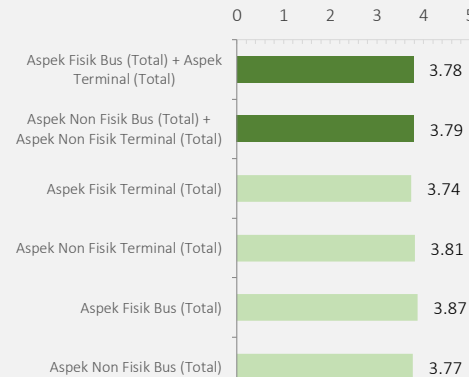


Pesawat
n=213

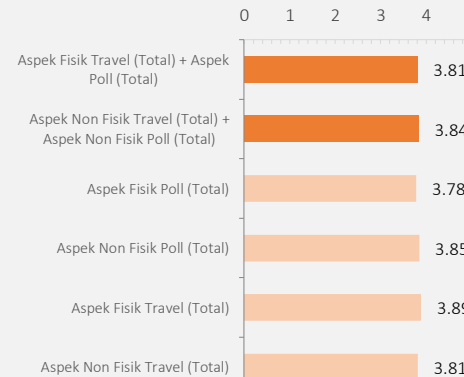
Moda Kereta



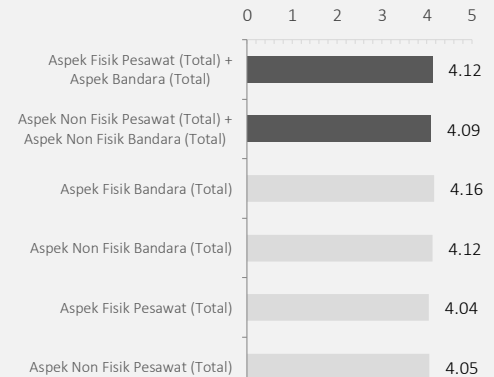
Moda Bus

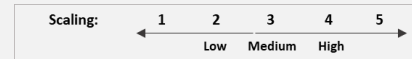


Moda Travel



Moda Pesawat





Findings

Recommendation

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Kategori Responden

Single Response (n=2650)

CSI Seluruh responden

4,20 Tingkat Kepuasan Penumpang – seluruh responden

- Berdasarkan seluruh responden, skor CSI tertinggi berada pada Daop 8 Surabaya dan Divre 3 Palembang
- Berdasarkan seluruh responden, skor CSI terendah berada pada Daop 3 Cirebon dan Divre 1 Sumatera Utara

Single Response (n=1400)

CSI responden Stasiun

4,22 Tingkat Kepuasan Penumpang – responden stasiun

- Berdasarkan responden stasiun, skor CSI tertinggi berada pada Divre 3 Palembang
- Berdasarkan responden stasiun, skor CSI terendah berada pada Divre 1 Sumatera Utara

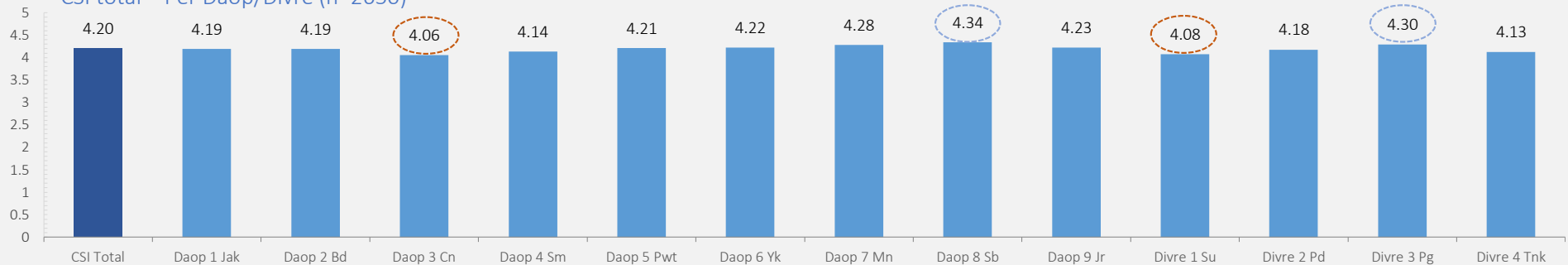
Single Response (n=1250)

CSI responden Kereta

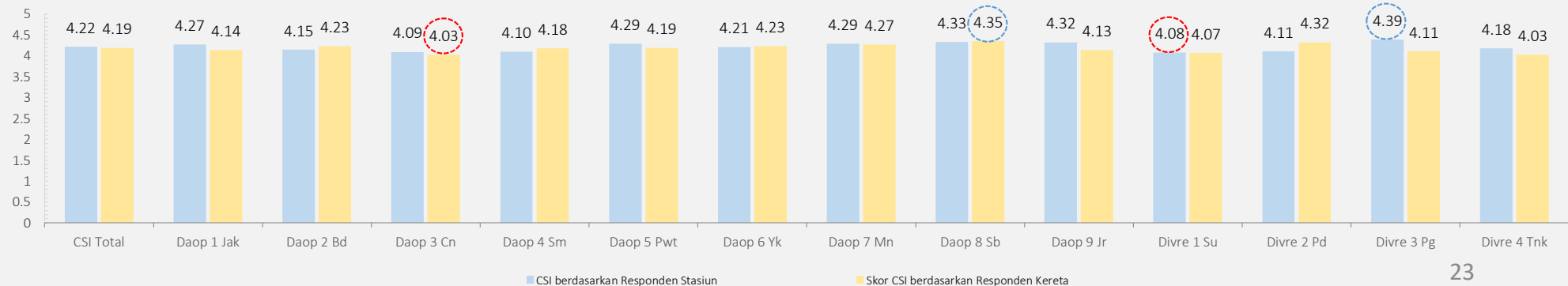
4,19 Tingkat Kepuasan Penumpang – responden kereta

- Berdasarkan responden kereta, didapatkan skor CSI tertinggi pada Daop 8 Surabaya
- Berdasarkan responden kereta, didapatkan skor CSI terendah pada Daop 3 Cirebon

CSI total – Per Daop/Divre (n=2650)



CSI – Per Daop/Divre – responden Stasiun (n=1400) & responden Kereta (n=1250)



Customer Satisfaction

Findings

Recommendation

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Kelas Kereta

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

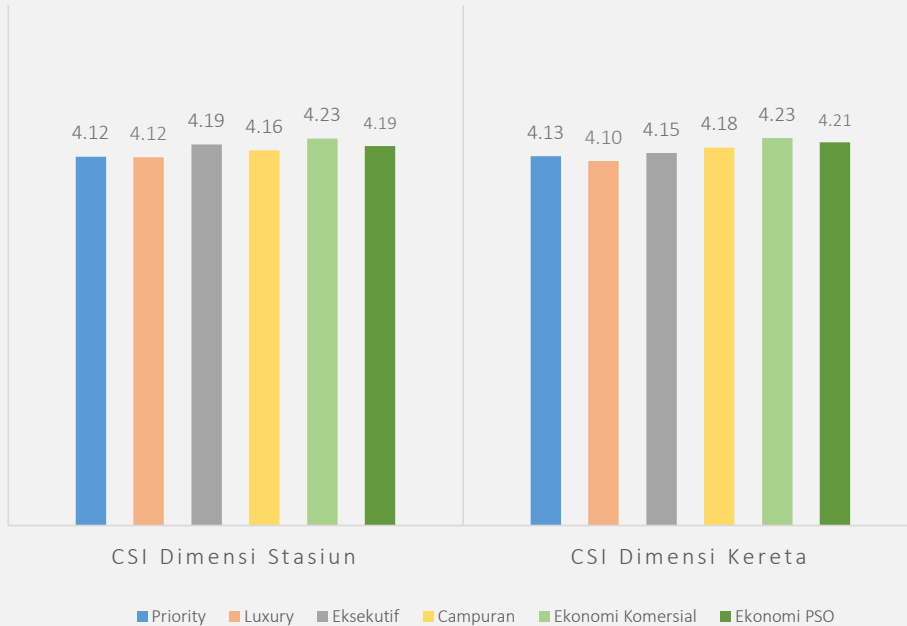
n = 1250, Single Response
responden Kereta

CSI Kereta
4,19

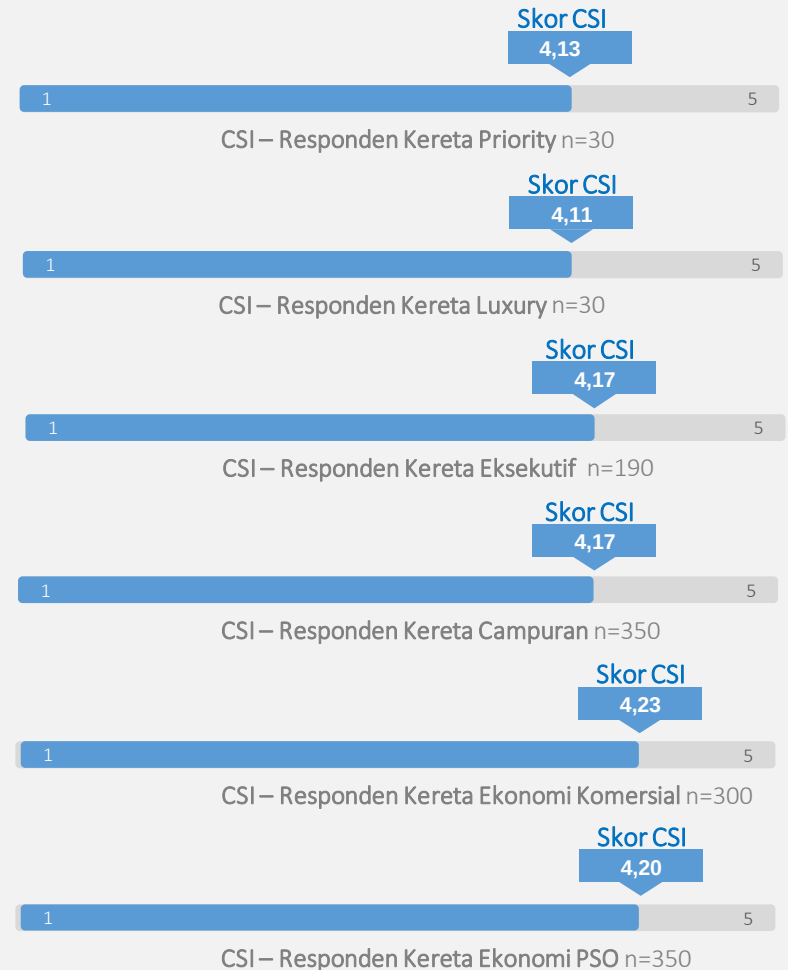
Tingkat Kepuasan
Penumpang berdasarkan
kelas kereta

- Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kelas Ekonomi Komersial mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi, dibandingkan kelas kereta lainnya.
- Salah satu hal penting yang menjadi nilai plus pada kelas Ekonomi Komersial adalah, layanan yang tidak jauh berbeda dengan kelas Eksekutif, dengan harga tiket yang relatif lebih rendah.

Skor CSI berdasarkan Responden Kereta
– Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Skor CSI berdasarkan Kelas Kereta



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Kelas Kereta
– Priority & Luxury

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

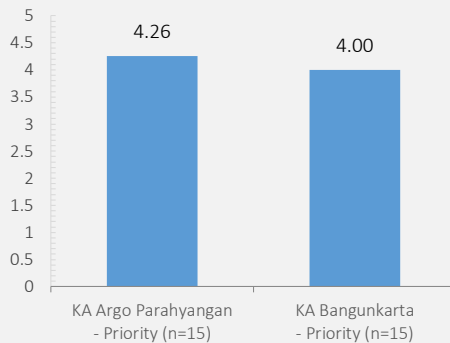
Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Single Response
responden Kereta

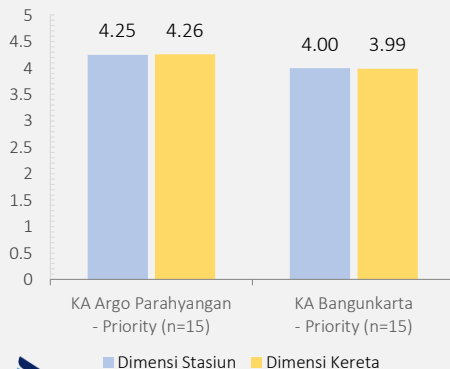
CSI Kereta Priority
4,13 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Baik KA Argo Parahyangan – Priority maupun KA Bangunkarta - Priority, keduanya memiliki skor CSI pada kategori **“High”**.

Skor CSI berdasarkan Kelas Kereta Priority
Total



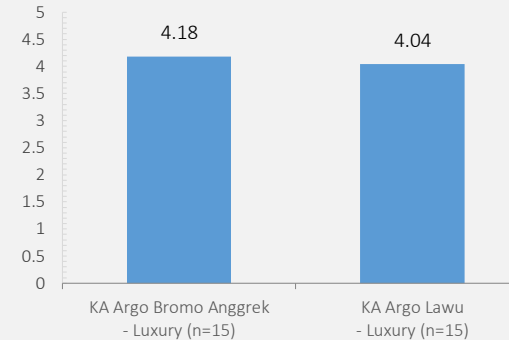
Skor CSI berdasarkan Kereta Priority
Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



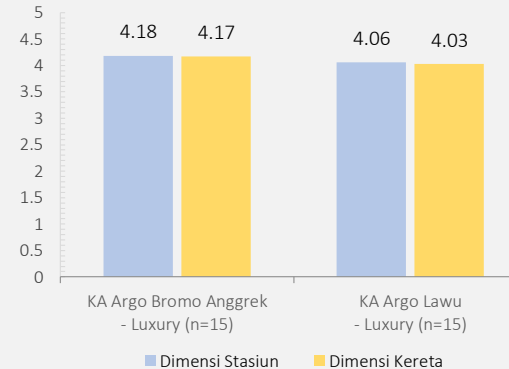
CSI Kereta Luxury
4,11 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Baik KA Argo Bromo Anggrek – Luxury maupun KA Argo Lawu – Luxury, keduanya memiliki skor CSI pada kategori **“High”**.

Skor CSI berdasarkan Kelas Kereta Luxury
Total



Skor CSI berdasarkan Kereta Luxury
Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan kelas kereta – Eksekutif & Campuran

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

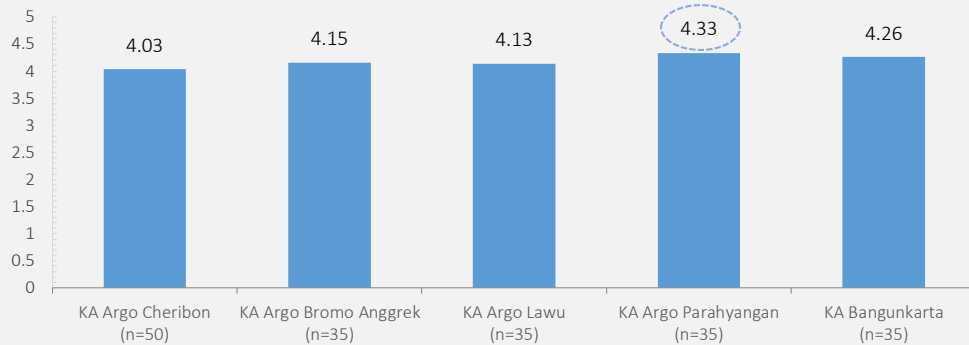
Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Single Response
responden Kereta

CSI Kereta Eksekutif
4,17 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Seluruh kereta mendapatkan skor CSI pada kisaran 4, dan termasuk kategori “High”.
- KA Argo Parahyangan adalah kereta yang mendapatkan skor tertinggi.

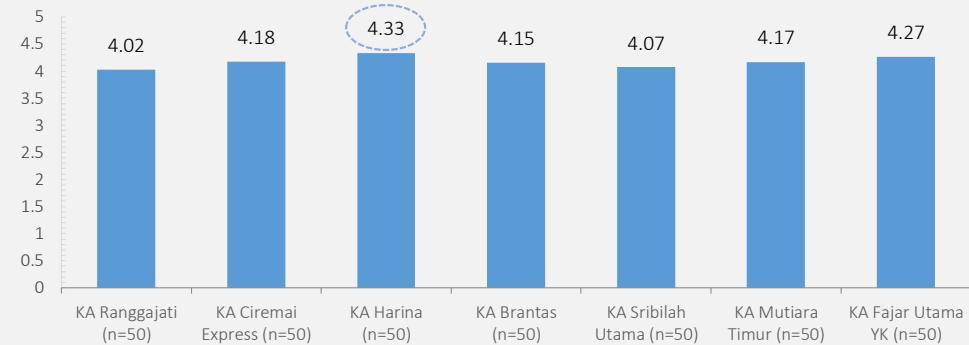
Skor CSI berdasarkan Kelas Kereta Eksekutif Total



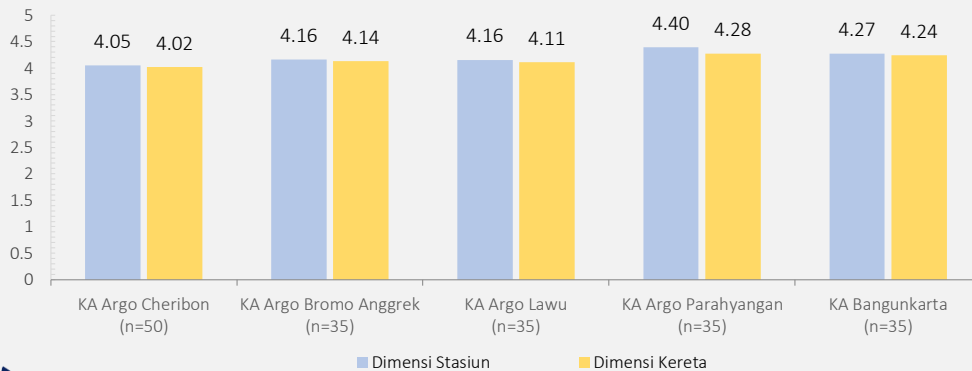
CSI Kereta Campuran
4,17 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Seluruh kereta mendapatkan skor CSI pada kisaran 4, dan termasuk kategori “High”.
- KA Harina adalah kereta yang mendapatkan skor tertinggi.

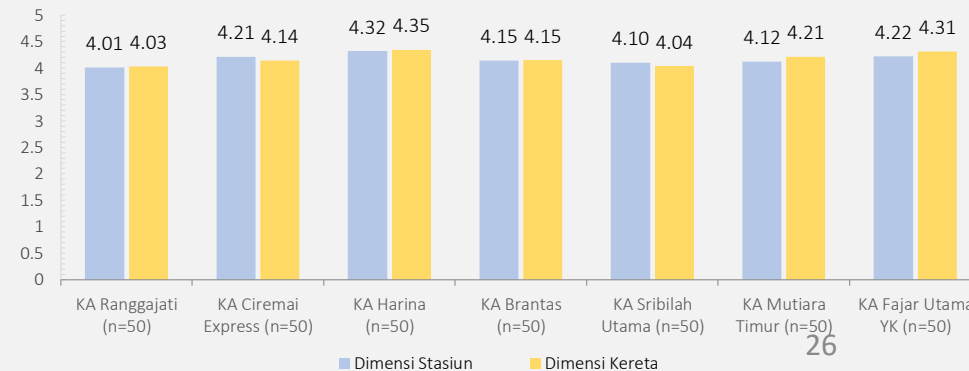
Skor CSI - Kereta Kelas Ekonomi Campuran Total



Skor CSI - Kereta Eksekutif Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Skor CSI - Kereta Ekonomi Campuran Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan kelas kereta – Ekonomi Komersial & Ekonomi PSO

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

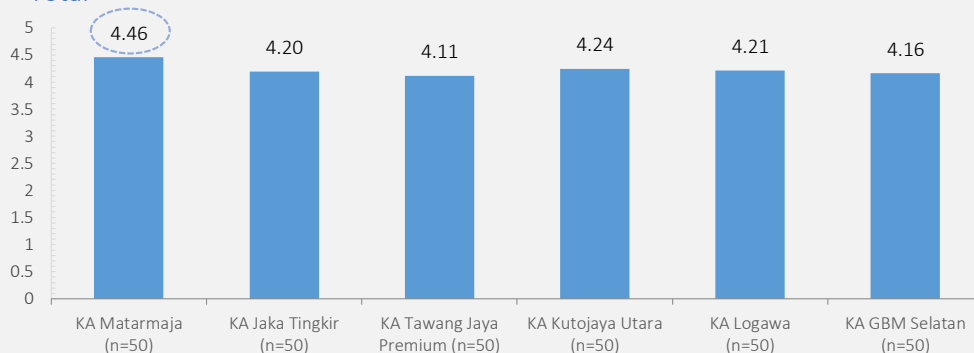
Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Single Response
responden Kereta

CSI Kereta Ekonomi Komersial
4,23 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Seluruh kereta mendapatkan skor CSI pada kisaran 4, dan termasuk kategori “High”.
- KA Matarmaja adalah kereta yang mendapatkan skor tertinggi.

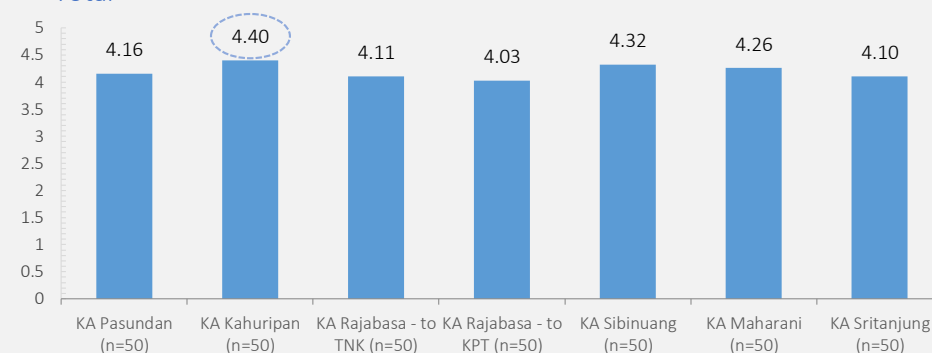
Skor CSI berdasarkan Kereta Ekonomi Komersial Total



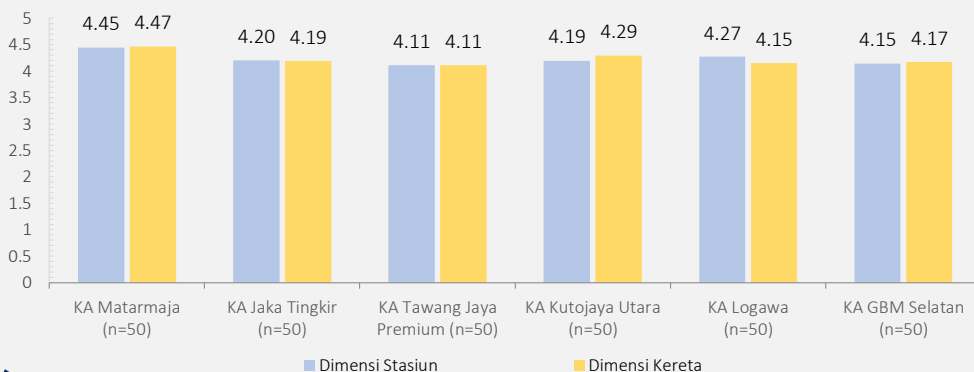
CSI Kereta Ekonomi PSO
4,20 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Seluruh kereta mendapatkan skor CSI pada kisaran 4, dan termasuk kategori “High”.
- KA Kahuripan adalah kereta yang mendapatkan skor tertinggi.

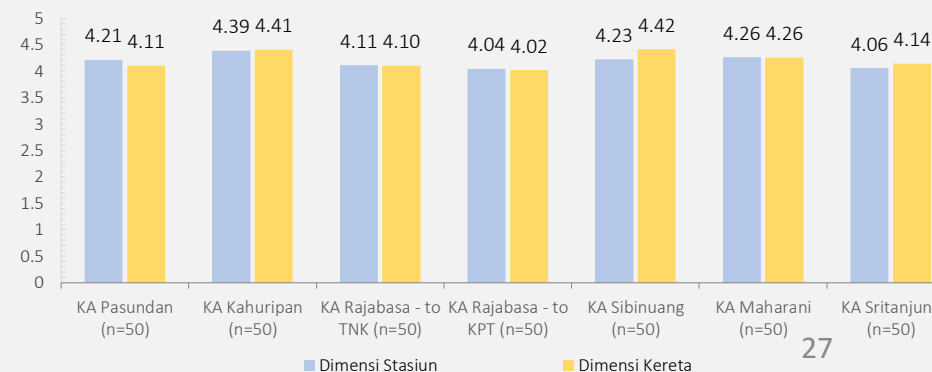
Skor CSI berdasarkan Kereta Ekonomi Komersial Total



Skor CSI berdasarkan Kereta Ekonomi Komersial Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Skor CSI berdasarkan Kereta Ekonomi Komersial Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan
Jenis Kereta dan Daop/Divre



n= 2650, Single Response

CDI Total
0,02

Tingkat Ketidakpuasan
Penumpang

- CDI dapat diartikan seberapa besar responden yang merasakan tidak puas terhadap salah satu atribut layanan (baik pada Aspek Fisik/Non Fisik, Dimensi Stasiun/Kereta).
- Dengan skor CDI sebesar 0,02 dapat disimpulkan, skor CDI KAI dalam rentang yang sangat rendah.
- Dengan skor sebesar 0,02 dapat diartikan sekitar dari 2% responden dari total 2650 responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan KAI, (merepresentasikan sikap sangat tidak puas, dan tidak puas terhadap berbagai atribut layanan Kereta Api).

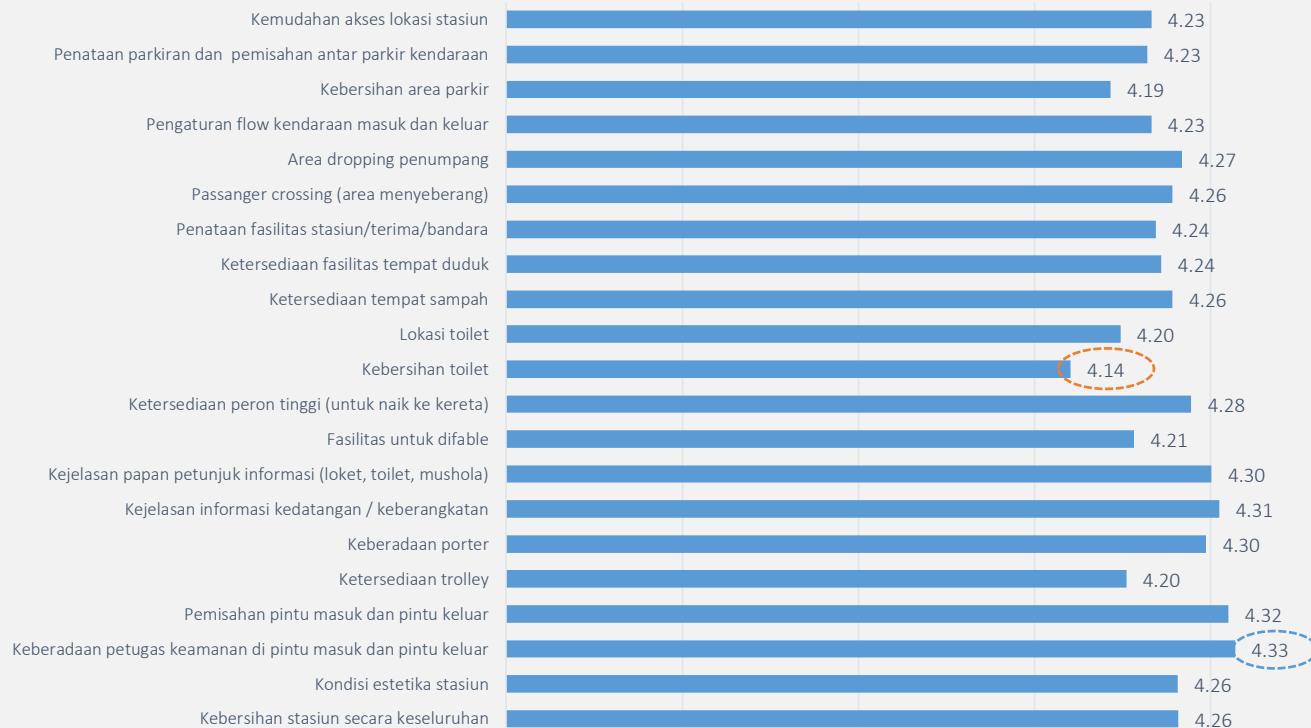
	Kelas_kereta_existing							Daop														Moda Lainnya		
	Total	Priority	Luxury	Eksekutif	Campura n	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO	Total	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk	Bus	Travel	Pesawat
CDI TOTAL	0.02	0.02	0.05	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01	0.03	0.00	0.01	0.02	0.02	0.00
DIMENSI STASIUN	0.02	0.02	0.04	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.02	0.00	0.01	0.04	0.04	0.01
1. Aspek Fisik Stasiun	0.00	0.03	0.02	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00
2. Aspek Fisik Ruang Tunggu	0.00	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00
3. Aspek Fisik Boarding Area	0.00	0.01	0.03	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06	0.05	0.01
4. Aspek Fisik Customer Service	0.00	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.02	0.00
5. Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0.00	0.00	0.03	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.04	0.04	0.01
6. Aspek Non Fisik Keramahan	0.00	0.01	0.03	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7. Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	0.06	0.05	0.07	0.04	0.06	0.09	0.05	0.05	0.07	0.07	0.04	0.02	0.08	0.06	0.09	0.05	0.06	0.03	0.03	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00
8. Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	0.07	0.07	0.08	0.06	0.07	0.09	0.07	0.06	0.08	0.08	0.07	0.03	0.07	0.05	0.08	0.06	0.07	0.05	0.10	0.01	0.03	0.06	0.05	0.01
DIMENSI KERETA	0.02	0.02	0.05	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.01	0.05	0.00	0.01	0.02	0.02	0.00
1. Aspek Fisik Kereta	0.04	0.07	0.10	0.06	0.05	0.03	0.04	0.06	0.07	0.08	0.05	0.03	0.03	0.08	0.09	0.07	0.06	0.05	0.08	0.01	0.02	0.04	0.04	0.01
2. Aspek Fisik Makanan dan Minuman di Dalam Kereta	0.02	0.03	0.05	0.02	0.01	0.04	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.05	0.02	0.01	0.01	0.00	0.01	0.10	0.00	0.00			0.00
3. Aspek Non Fisik Kereta	0.00	0.01	0.04	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			0.00
4. Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	0.00	0.00	0.03	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.06	0.05	0.01

Customer Satisfaction

Aspek Fisik Stasiun – Dimensi Stasiun

CSI Aspek Fisik Stasiun
Tingkat Kepuasan
Penumpang
4,25

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Stasiun berada pada Atribut Keberadaan Petugas Keamanan.
- Kebersihan toilet harus mendapatkan perhatian, karena mendapatkan nilai yang relatif lebih rendah, meskipun masih berada pada kategori “High”.
- Salah satu masukan yang dapat menjadi informasi mengenai kebersihan toilet adalah konsistensi kebersihan toilet pada kereta yang memiliki jam keberangkatan malam hari.



Customer Satisfaction

Aspek Fisik Ruang Tunggu – Dimensi Stasiun

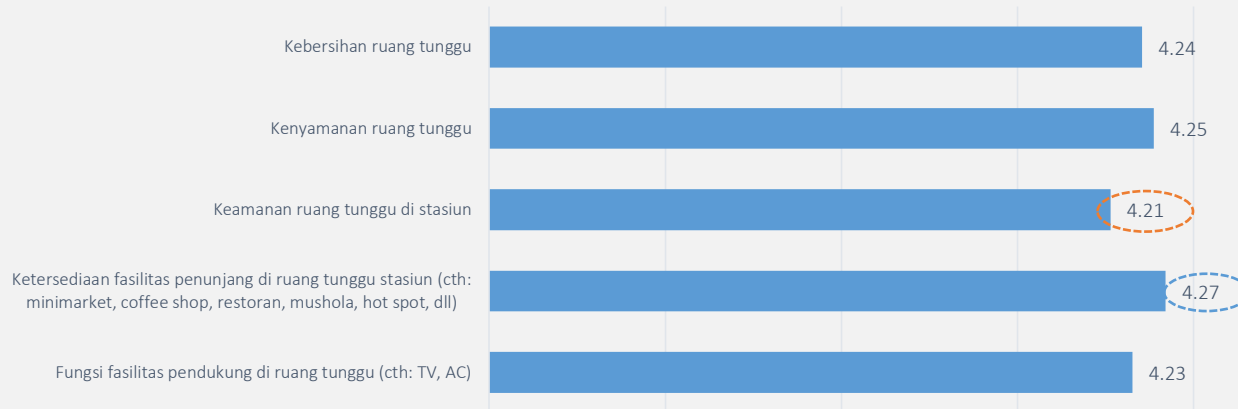
1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n= 2650, Single Response

CSI Aspek Fisik Ruang Tunggu
Tingkat Kepuasan
Penumpang
4,24

- Seluruh Atribut pada Aspek Fisik Ruang Tunggu mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Skor CSI tertinggi berada pada Atribut Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Ruang Tunggu.



Customer Satisfaction

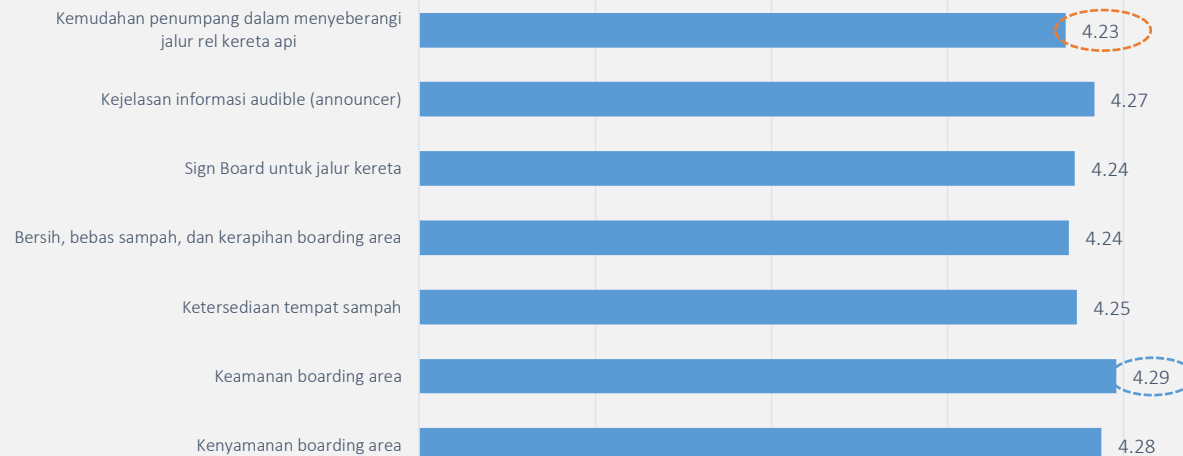
Aspek Fisik Boarding Area – Dimensi Stasiun



n= 2650, Single Response

C S I Aspek Fisik Boarding Area
4,26 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Boarding Area mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Kualitas layanan yang telah baik pada Aspek Fisik Boarding Area harus dapat dipertahankan.



Customer Satisfaction

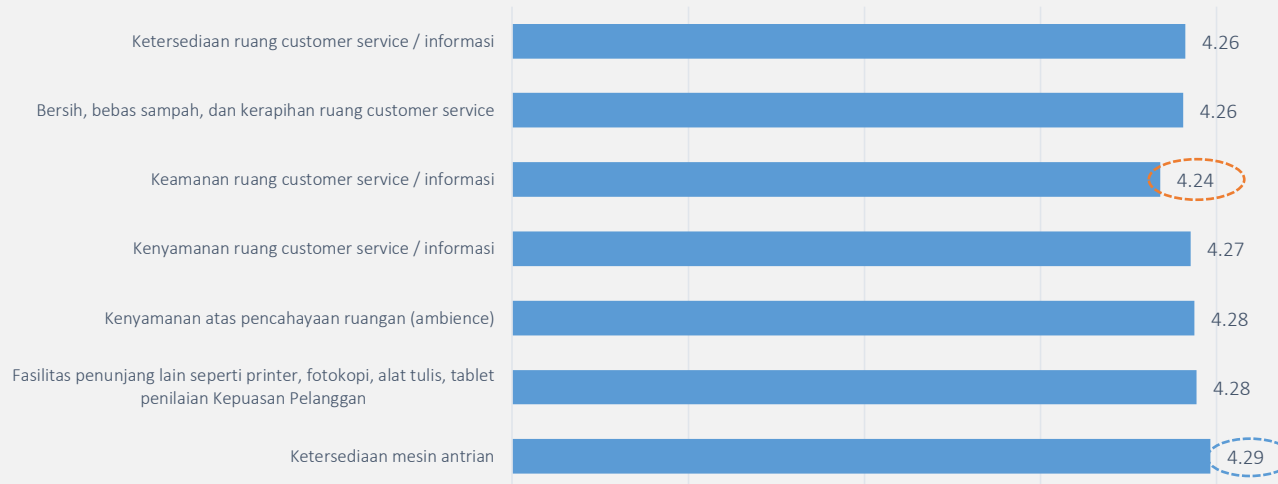
Aspek Fisik Customer Service – Dimensi Stasiun



n= 2650, Single Response

C S I Aspek Fisik Customer Service
4,27 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Customer Service mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Kualitas layanan yang telah baik pada Aspek Fisik Customer Service harus dapat dipertahankan.



Customer Satisfaction

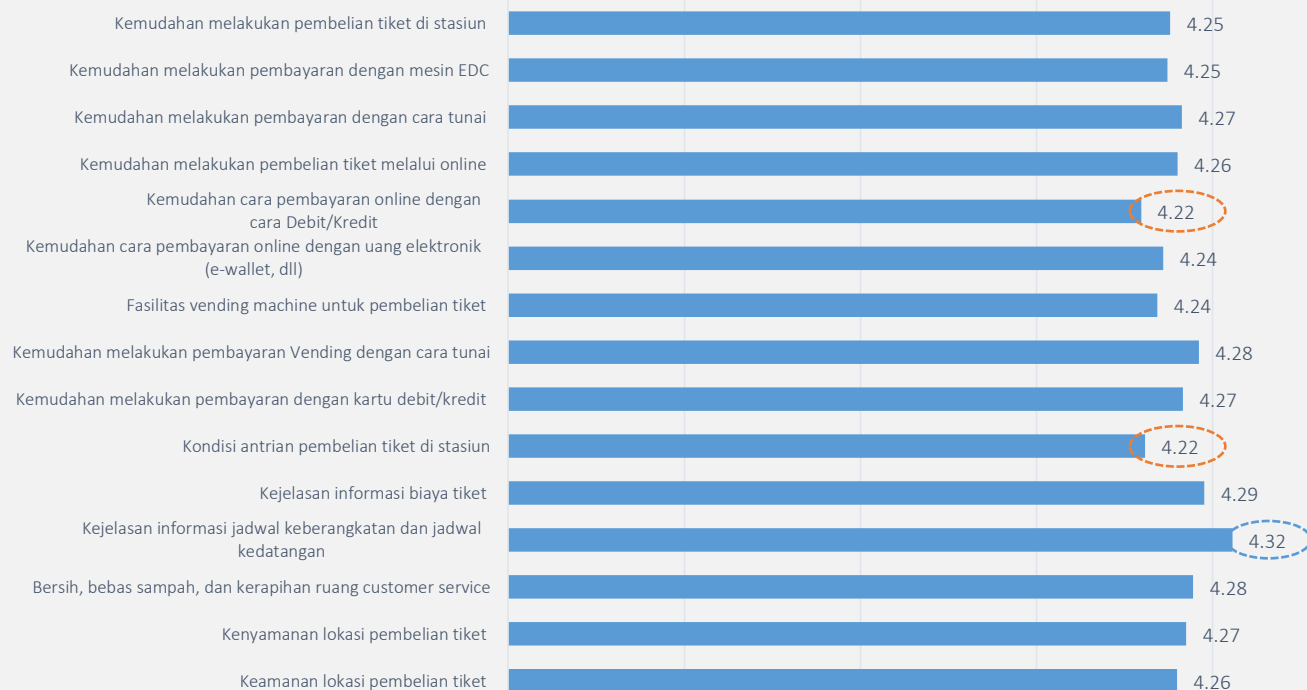
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket – Dimensi Stasiun

CSI Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket

4,26

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori “High”.
- Kemudahan cara pembayaran melalui online harus mendapatkan perhatian, meski mendapatkan skor CSI yang termasuk dalam kategori “High”, namun kemudahan melakukan pembayaran merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi penumpang.



Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Keramahan – Dimensi Stasiun



n= 2650, Single Response

CSI Aspek Non Fisik Keramahan
4,29
Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor CSI yang relatif sama, dapat diartikan, seluruh atribut sangat kompetitif satu sama lain.

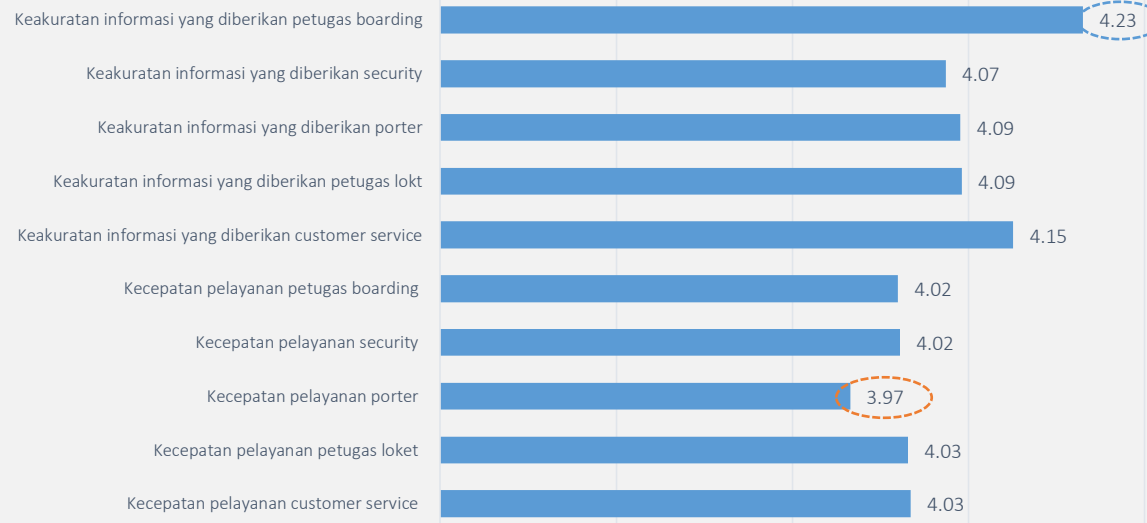


Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan – Dimensi Stasiun

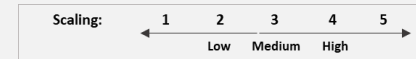
CSI Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu
Tingkat Kepuasan
Penumpang
4,07

- Hampir seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu mendapatkan skor diatas 4,0 yang berarti termasuk dalam kategori “High”.
- Terdapat satu atribut yang berada di bawah skor 4,0 yaitu Kecepatan Pelayanan Porter adalah atribut yang mendapatkan skor CSI di bawah 4,0.



Customer Satisfaction

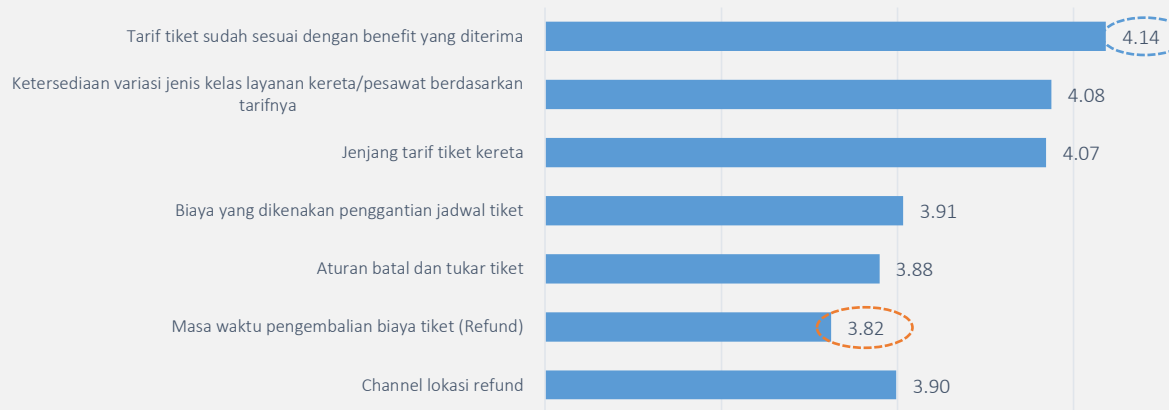
Aspek Non Fisik Non Fisik Tarif dan Tiket – Dimensi Stasiun



n= 2650, Single Response

CSI Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket
3,97 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket adalah satu-satunya aspek yang memiliki skor di bawah 4,0
- Terdapat 4 atribut pada Aspek Non Fisik Tarif yang mendapatkan skor di bawah 4,0.
- Skor CSI terendah berada pada Atribut Masa Waktu Pengembalian Tiket.



Customer Satisfaction

Aspek Fisik Kereta – Dimensi Kereta



n= 2650, Single Response

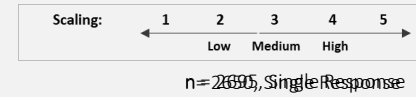
CSI Aspek Fisik Kereta
Tingkat Kepuasan
Penumpang
4,04

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Kereta berada pada Atribut Keberadaan Kejelasan Informasi Yang Disampaikan Melalui Audio.
- Tayangan televisi bisa dipertimbangkan untuk menjadi perhatian, karena tayangan televisi di kereta dirasa kurang menarik untuk di tonton dan suara televisi sulit terdengar.



Customer Satisfaction

Aspek Fisik Makanan & Minuman di dalam Kereta – Dimensi Kereta

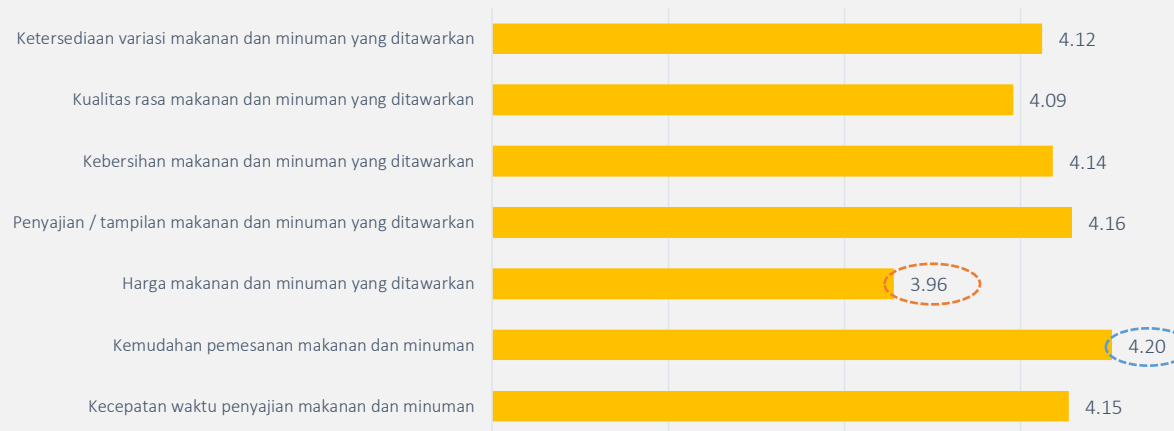


CSI Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta

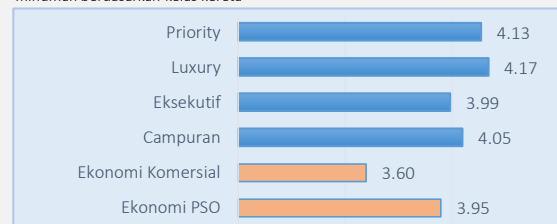
4,12

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta berada pada Atribut Kemudahan Dalam Pemesanan Makanan.
- Harga Makanan dan Minuman adalah atribut yang mendapatkan skor CSI terendah.
- Kelas Ekonomi Komersial dan Kelas Ekonomi PSO mendapatkan skor CSI paling rendah terhadap atribut harga makanan dan minuman.



Add on : penilaian Tingkat Kepuasan terhadap harga makanan dan minuman berdasarkan kelas kereta



- Skor CSI untuk harga makan paling rendah berada pada Jenis Kereta Ekonomi Komersial.
- Tingkat Kepuasan paling tinggi berada pada Kereta Luxury.

Customer Satisfaction

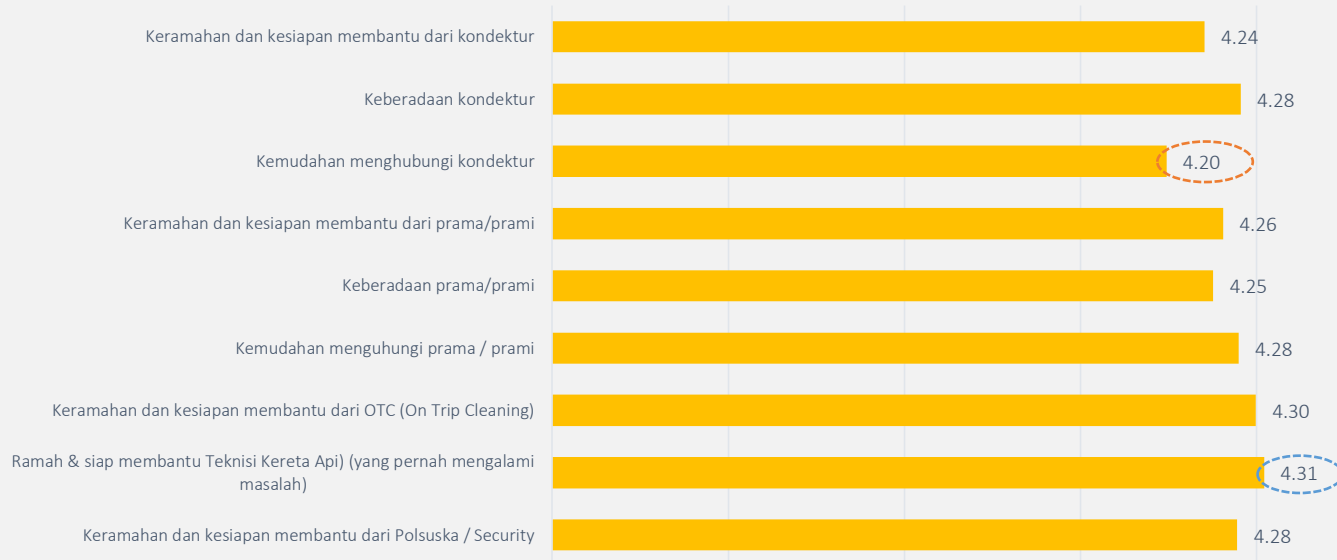
Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta



n= 2650, Single Response

C S I Aspek Non Fisik Kereta
4,27 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Kereta mendapatkan skor di atas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **"High"**.
- Kualitas layanan yang telah baik pada Aspek Non Fisik Kereta harus dapat dipertahankan.



Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

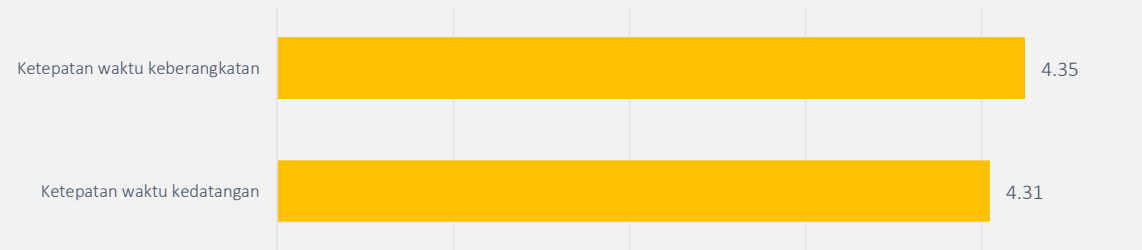


n= 2650, Single Response

CS I Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta adalah aspek yang menjadi keunggulan utama.
- Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu adalah salah satu alasan kuat mengapa pengguna layanan transportasi menggunakan kereta dibandingkan moda bus ataupun travel.
- Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu adalah Aspek yang mendapatkan skor CSI paling tinggi dibandingkan seluruh aspek, baik pada Dimensi Stasiun maupun Dimensi Kereta.



Cara melakukan pembelian tiket

Findings

Recommendation

Cara melakukan pembelian tiket dan channel eksternal yang paling banyak digunakan oleh responden

Single Response, n= 2650

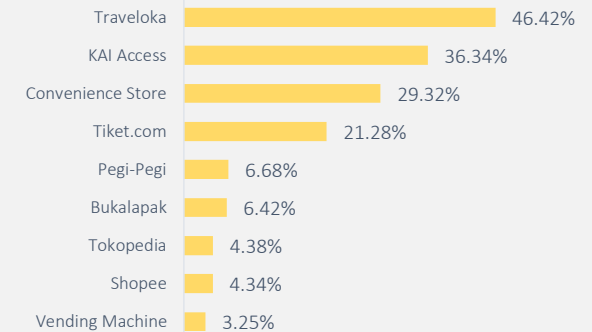
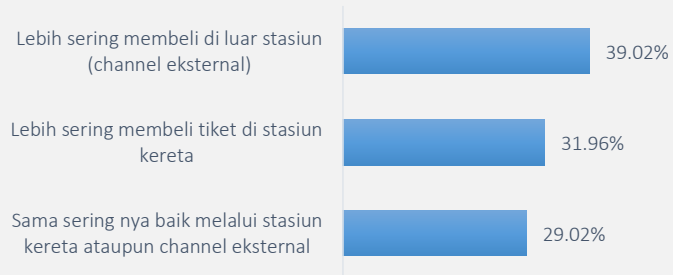
Channel pembelian tiket yang paling sering digunakan

- Lebih banyak penumpang yang lebih sering melakukan pembelian tiket kereta melalui channel eksternal.
- Pembelian tiket di stasiun masih cukup banyak dilakukan oleh penumpang, terlihat dari persentase yang berimbang antara pembeli tiket melalui channel eksternal, dan pembelian tiket di stasiun kereta, dengan besaran pada rentang 30%.

Multiple Responses, n= 2650

Channel eksternal yang paling sering digunakan untuk pembelian tiket

- Traveloka adalah channel eksternal yang paling banyak disebutkan oleh responden sebagai aplikasi pembelian tiket kereta.
- Aplikasi pembelian tiket relatif masih lebih sering digunakan oleh para penumpang untuk melakukan pembelian tiket kereta.



Cara melakukan pembelian tiket	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 SU	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
Total	250	200	200	200	200	300	200	300	200	150	150	150	150
Lebih sering membeli tiket di stasiun kereta	30.80%	32.00%	20.00%	22.50%	26.00%	29.33%	44.50%	26.67%	31.00%	51.33%	60.00%	22.00%	33.33%
Lebih sering membeli di luar stasiun (channel eksternal)	43.60%	40.00%	19.00%	59.50%	42.50%	44.33%	29.00%	34.33%	37.50%	30.00%	24.00%	62.67%	39.33%
Sama sering nya baik melalui stasiun kereta ataupun channel eksternal	25.60%	28.00%	61.00%	18.00%	31.50%	26.33%	26.50%	39.00%	31.50%	18.67%	16.00%	15.33%	27.33%

Cara melakukan pembelian tiket

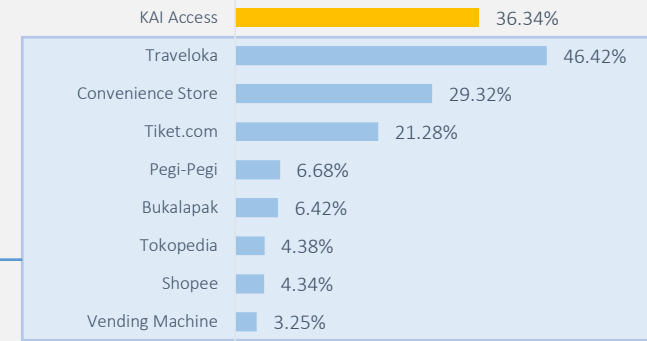
Findings

Recommendation

- Sekitar 58,09% responden yang pernah mendengar KAI Access namun tidak menggunakan KAI Access.
- Responden mengetahui KAI Access dari informasi di kursi kereta.
- Alasan yang paling banyak di sampaikan oleh responden mengapa tidak menggunakan KAI Access adalah diskon yang sering diberikan oleh aplikasi Tiket.com dan Traveloka.

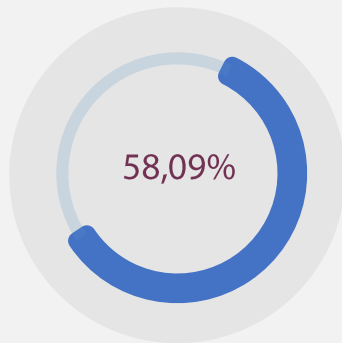
Single Response, n= 2650

Channel eksternal pembelian tiket kereta



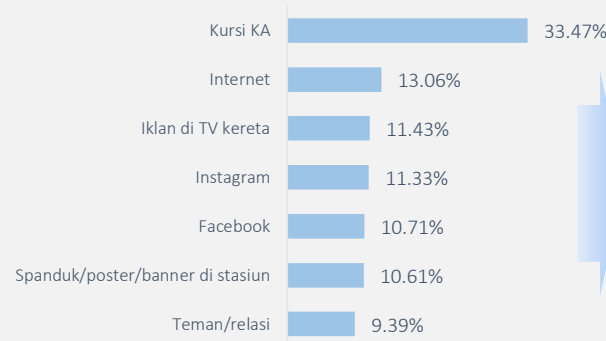
Single Response, n=1687

Apakah pernah mendengar KAI Access
(pada responden yang tidak terbiasa melakukan pembelian tiket kereta melalui KAI Access)?



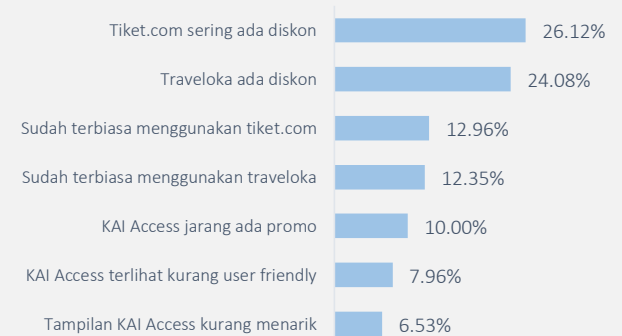
Single Response, n= 980

Darimana mengetahui KAI Access?



Single Response, n= 980

Mengapa tidak menggunakan KAI Access meski sudah mengetahui?



Customer Satisfaction Index - KAI Access

Findings

Recommendation

Tingkat kepuasan penumpang yang melakukan pembelian tiket kereta melalui KAI Access

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Biasa Saja
4 = Puas
5 = Sangat Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

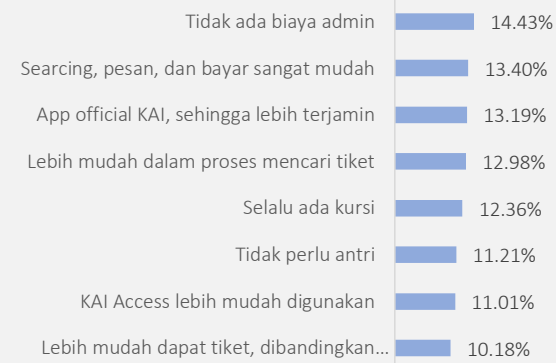
n = 2650, Single Response

CSI KAI ACCESS

4,03 Tingkat Kepuasan
Penggunaan KAI Access

- Seluruh responden yang menggunakan KAI Access merasa "Puas" dengan kualitas aplikasi KAI Access, dengan alasan yang paling banyak disebutkan adalah tidak ada biaya admin.
- Skor CSI terhadap aplikasi KAI Access relatif lebih tinggi berada pada Daop 7 Madiun, dan relatif lebih rendah pada Daop 4 Semarang dan Daop 3 Palembang

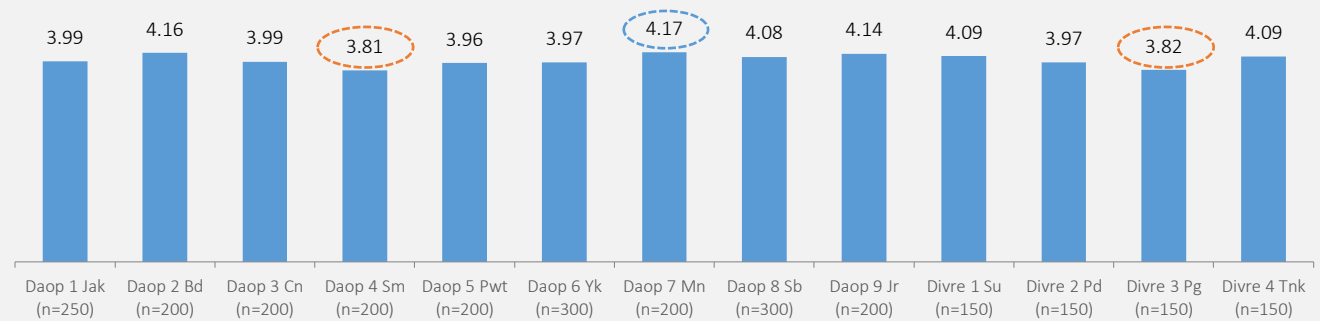
Multiple Responses, n=963 Alasan menggunakan KAI Access



Single Response, n=963
CSI KAI Access



Single Response, n=963
CSI KAI Access berdasarkan Daop/Divre



Findings

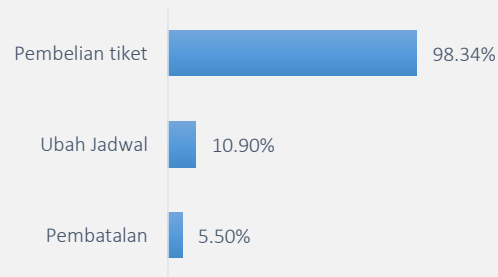
Recommendation

Fitur KAI Access yang sering digunakan dan fitur KAI Access diharapkan tersedia

Multiple Responses, n= 963

Fitur KAI Access yang sering digunakan oleh penumpang

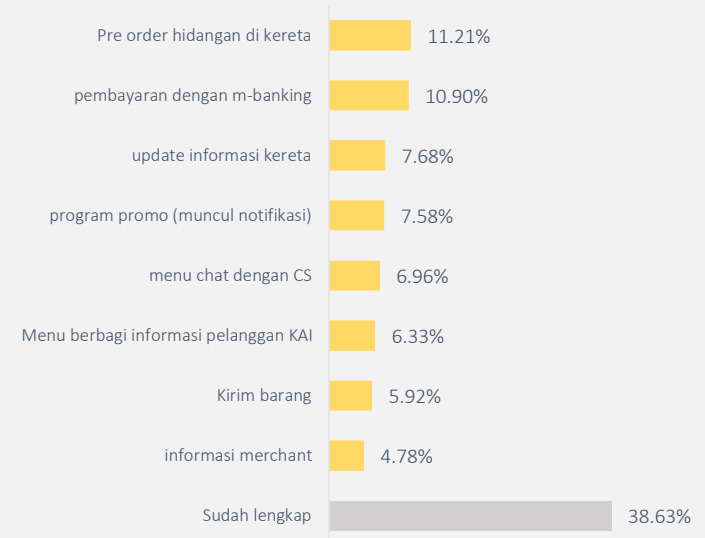
- Fitur KAI Access yang paling banyak digunakan oleh responden masih didominasi oleh layanan Pembelian Tiket.
- Fitur lainnya yang juga digunakan adalah Ubah Jadwal dan Pembatalan Tiket namun dengan persentase yang jauh lebih kecil dibandingkan oleh pembelian Pembelian Tiket.



Multiple Responses, n= 963

Fitur yang diharapkan ada pada aplikasi KAI Access

- Adanya fitur Pre-Order hidangan di kereta pada aplikasi KAI Access adalah fitur yang diharapkan ada pada aplikasi KAI Access.



Tingkat pelayanan tanpa kendala



HFI %

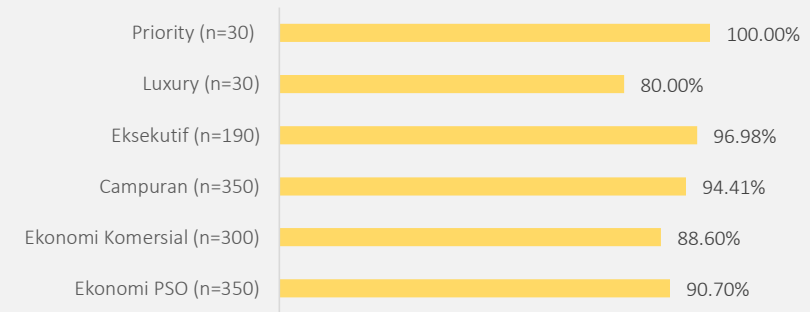
96,75

Tingkat layanan tanpa kendala
yang dialami penumpang

- HFI adalah index yang menunjukkan seberapa banyak responden yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI
- Dengan skor HFI 96,75, dapat diartikan 96,75% responden tidak merasakan kendala ketika menggunakan layanan kereta api.
- Skor HFI paling tinggi berada pada Daop 2 Bandung.

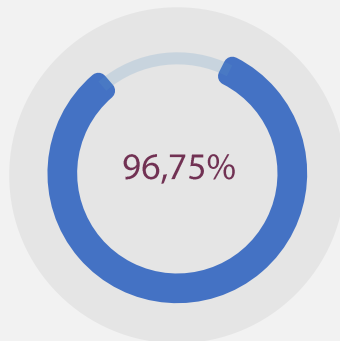
Single Response, n=1250

Skor HFI berdasarkan Jenis Kereta



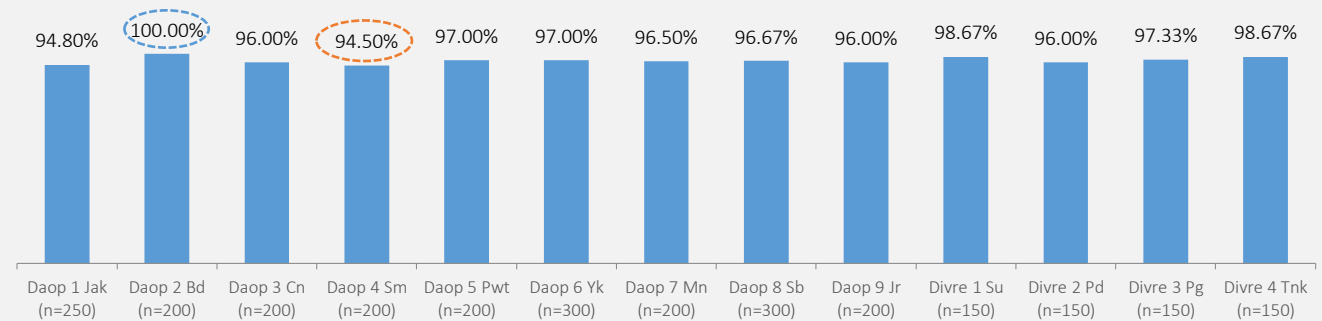
Single Response, n=2650

HFI – Total



Single Response, n=2650

HFI – Berdasarkan Daop/Divre



Kesulitan yang Dialami Penumpang

Kesulitan yang dialami oleh penumpang baik pada proses layanan menggunakan Kereta Api

Findings

Recommendation

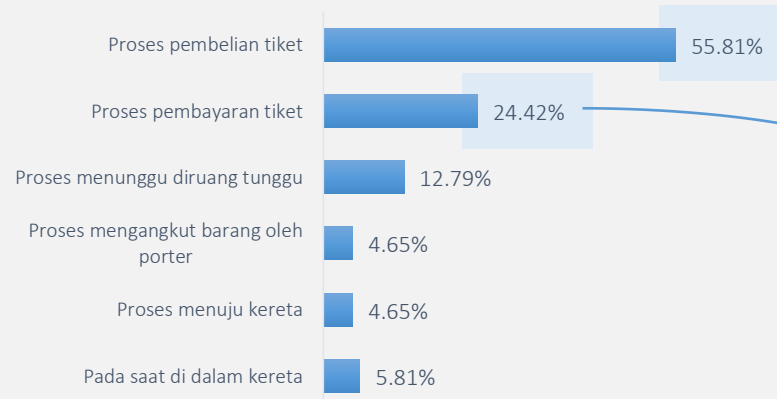
Single Response, n=86

Kesulitan yang biasanya dialami penumpang

- Bagi responden yang pernah mengalami kesulitan, proses pembelian tiket dan proses pembayaran tiket adalah yang relatif lebih banyak ditemukan terjadi.
- Pada proses pembelian tiket, kesulitan yang lebih banyak ditemukan adalah tulisan pada struk convenience store yang sering kurang terbaca.
- Pada proses pembayaran tiket, kesulitan yang lebih banyak ditemukan adalah waktu tunggu bayar pada aplikasi yang terbilang singkat.

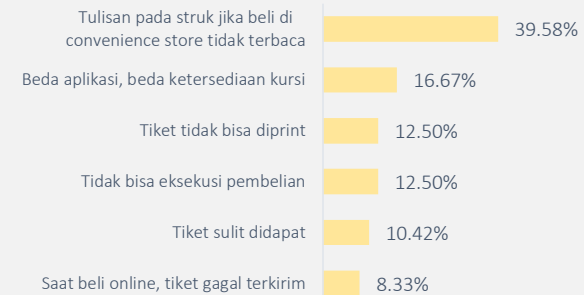
Multiple Responses, n=86

Kesulitan – berdasarkan proses



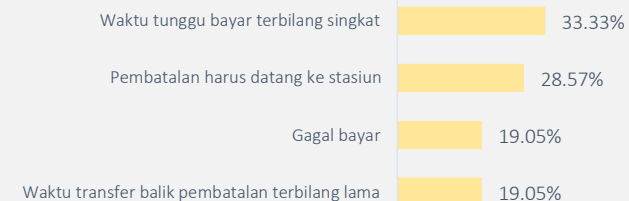
Multiple Responses, n=48

Kesulitan – Pada saat proses pembelian tiket



Multiple Responses, n=21

Kesulitan – Pada saat proses pembayaran tiket



Findings

Recommendation

Penyampaian Complain

Tingkat Penyampaian Complain pada penumpang yang merasa memiliki kesulitan/kendala dalam menggunakan layanan Kereta



Single Response, n=86

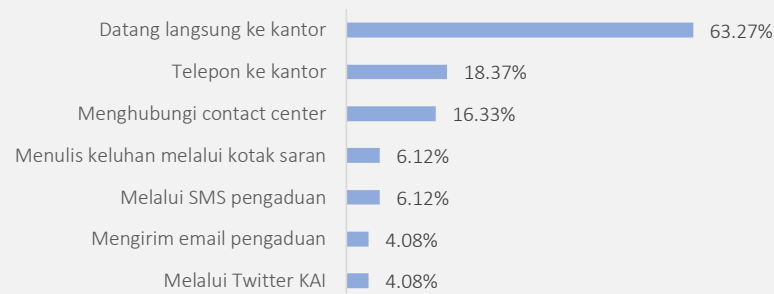
Penyampaian Complain (%)

56,98 Tingkat Penyampaian Complain

- Sekitar 56,98% dari responden yang merasakan adanya kesulitan menyampaikan kesulitan tersebut kepada pihak KAI.
- Cara yang paling banyak dilakukan adalah menyelesaikan langsung di kantor (stasiun kereta) melalui petugas yang ada di lokasi.

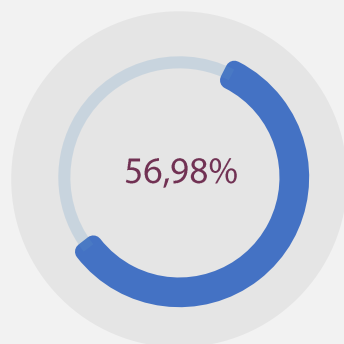
Multiple Responses, n=86

Cara melakukan Complain



Single Response, n=86

Penyampaian Complain – Total



Single Response, n=86

Penyampaian Complain – Berdasarkan Daop/Divre

Daop	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
Total	13	0	8	11	6	9	7	10	8	2	6	4	2
Ya, Pernah	38.46%	0.00%	50.00%	81.82%	16.67%	77.78%	71.43%	60.00%	12.50%	100.00%	83.33%	50.00%	100.00%
Tidak Pernah	61.54%	0.00%	50.00%	18.18%	83.33%	22.22%	28.57%	40.00%	87.50%	0.00%	16.67%	50.00%	0.00%

Customer Satisfaction Index - Complain

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Findings

Recommendation

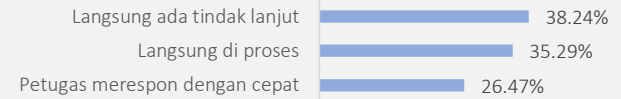
Single Response, n=49

CSI Komplain
3,82 Tingkat Kepuasan
Penangan Complain

- Tingkat kepuasan atas penanganan kesulitan yang disampaikan oleh responden berada pada skor 3,82 yang dapat dikategorikan **"Medium High"**.
- Tingkat kepuasan atas penanganan kesulitan yang paling tinggi berada pada Daop 9 Jember.

Multiple Responses, n=34

Alasan Puas terhadap penyelesaian masalah



Multiple Responses, n=15

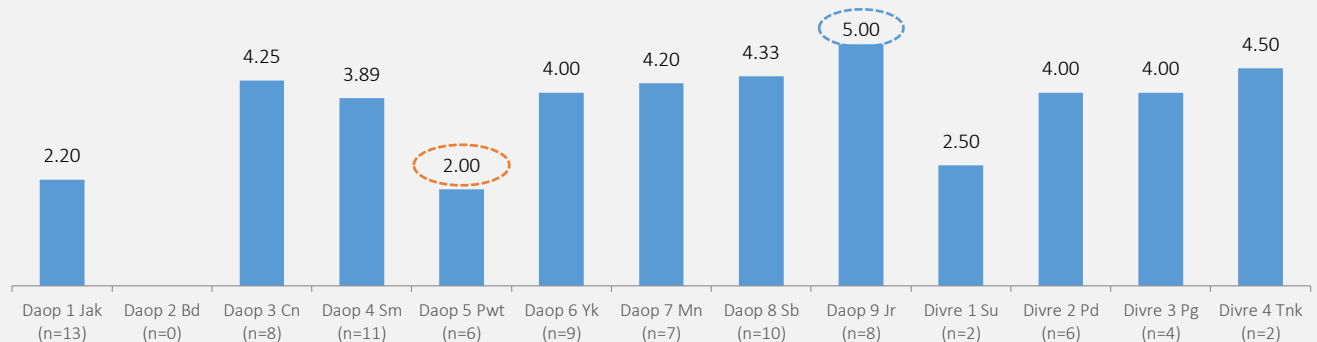
Alasan Tidak Puas terhadap penyelesaian masalah



Single Response, n=49
CSI Complain – Total



Single Response, n=49
CSI Complain – Berdasarkan Daop/Divre



Penyampaian Claim

Tingkat Penyampaian Claim atas masalah/kerugian yang dialami responden



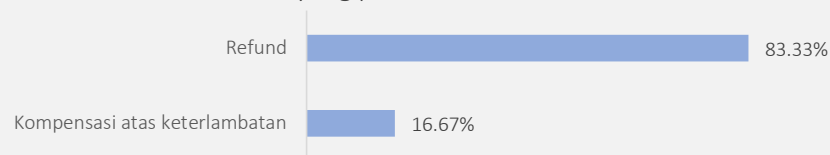
Single Response, n=49

Penyampaian Claim (%)
24,49 Tingkat Penyampaian Claim

- Terdapat 24,49% dari responden yang menyampaikan keluhan atas kesulitan yang dialami, dilanjutkan dengan menyampaikan Claim
- Claim yang paling banyak terjadi adalah proses refund
- Dari keseluruhan responden, hanya terdapat 12 responden yang pernah melakukan Claim

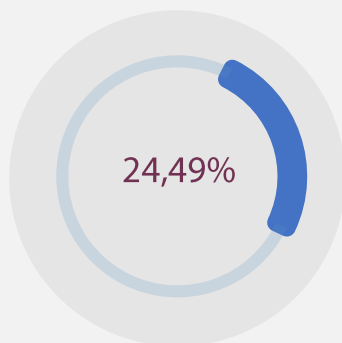
Multiple Responses, n=12

Claim yang pernah dilakukan



Single Response, n=49

Penyampaian Claim – Total



Single Response, n=49

Penyampaian Claim – Berdasarkan Daop/Divre

Daop	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
Total	5	0	4	9	1	7	5	6	1	2	5	2	2
Ya, Pernah	0.00%	0.00%	25.00%	22.22%	100.00%	57.14%	20.00%	33.33%	0.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%
Tidak Pernah	100.00%	0.00%	75.00%	77.78%	0.00%	42.86%	80.00%	66.67%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%

Customer Satisfaction Index - Claim

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas



Tingkat Kepuasan Pemenuhan Claim atas masalah/kerugian yang dialami responden

Findings

Recommendation

Single Response, n=12

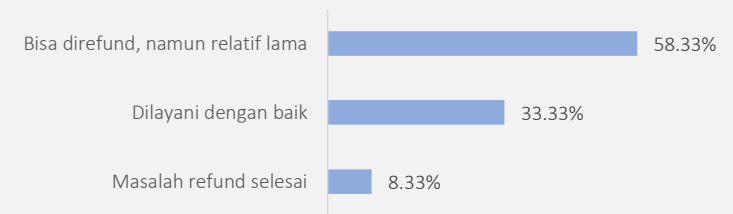
CSI Claim
4,00

Tingkat Kepuasan
Pemenuhan Claim

- Skor CSI atas Claim yang dilakukan adalah 4,00 yang dapat dikategorikan **"High"**.
- Dapat diartikan, secara keseluruhan responden merasakan puas atas Claim yang diajukan kepada KAI.

Multiple Responses, n=12

Alasan terhadap pemenuhan Claim



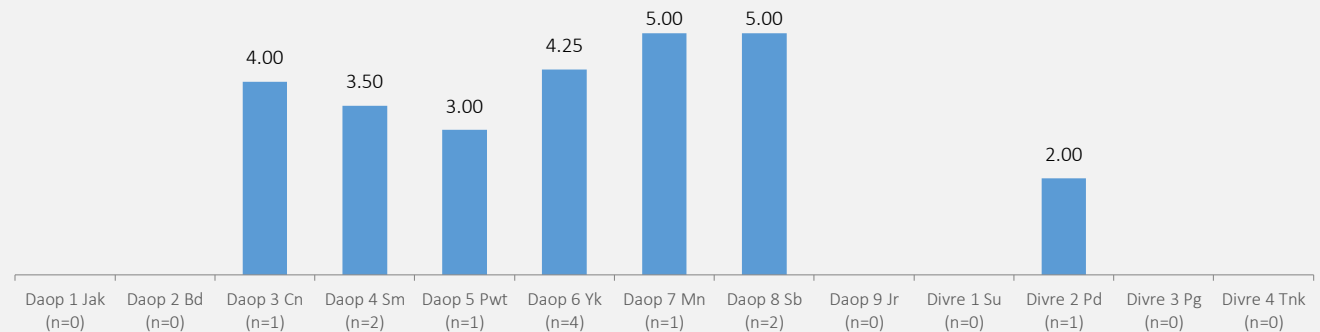
Single Response, n=12

CSI Claim – Total



Single Response, n=12

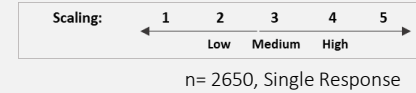
CSI Claim – Berdasarkan Daop/Divre



Customer Retention Index

Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai
moda transportasi

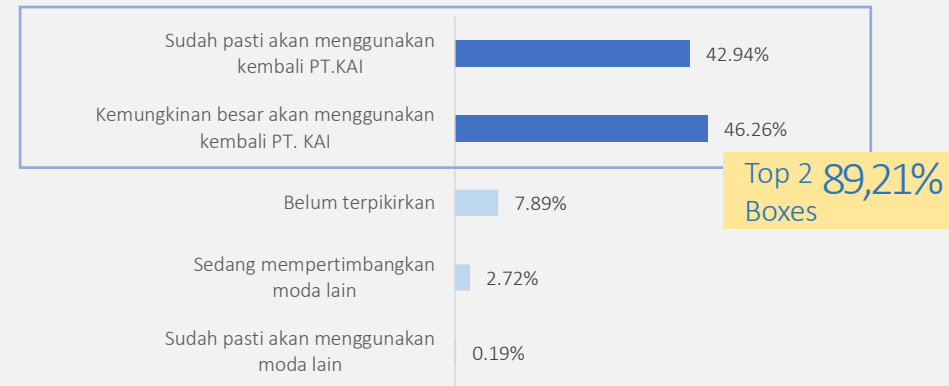
1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas



CRI
4,29 Tingkat Retensi
Penumpang

- Mayoritas responden cenderung bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
- Skor CRI tertinggi berada pada Daop 9 Jr, dan terdapat skor CRI yang berada dibawah skor 4, sekaligus menjadi skor terendah CRI, yaitu pada Divre 2 Padang.

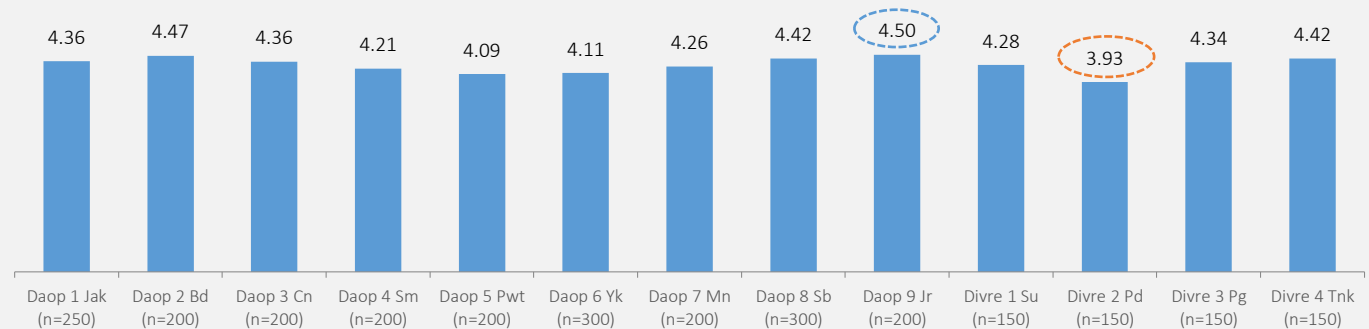
Single Response, n=2650
Kemungkinan menggunakan KAI



Single Response, n=2650
CRI – Total



Single Response, n=2650
CRI – Berdasarkan Daop/Divre

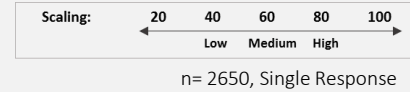


Findings

Recommendation

Customer Retention Index

Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai
moda transportasi



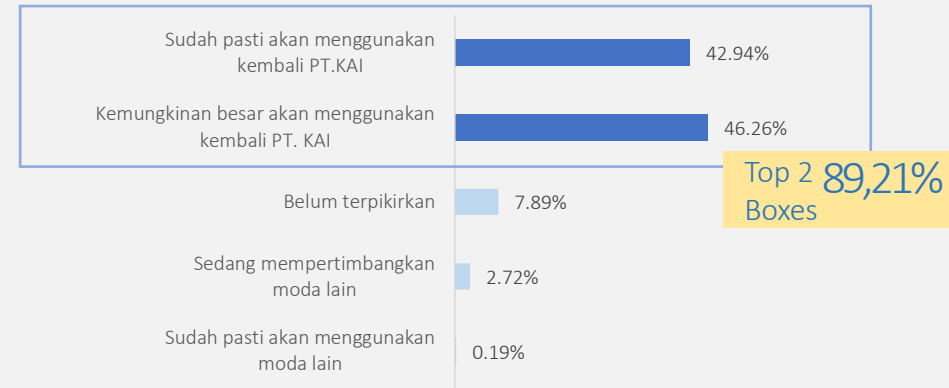
CRI (%)

89,21

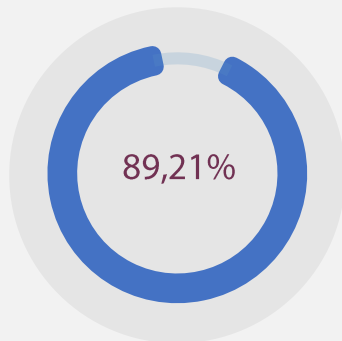
Tingkat Retensi
Penumpang

- Berdasarkan perhitungan top 2 Boxes, yaitu persentase responden yang sudah pasti dan kemungkinan besar akan menggunakan KAI kembali didapatkan skor 89,21%.
- Mayoritas responden cenderung bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
- Skor CRI tertinggi berada pada Daop 3 Cirebon dan Daop 9 Jember, skor CRI terendah berada pada Divre 2 Padang.

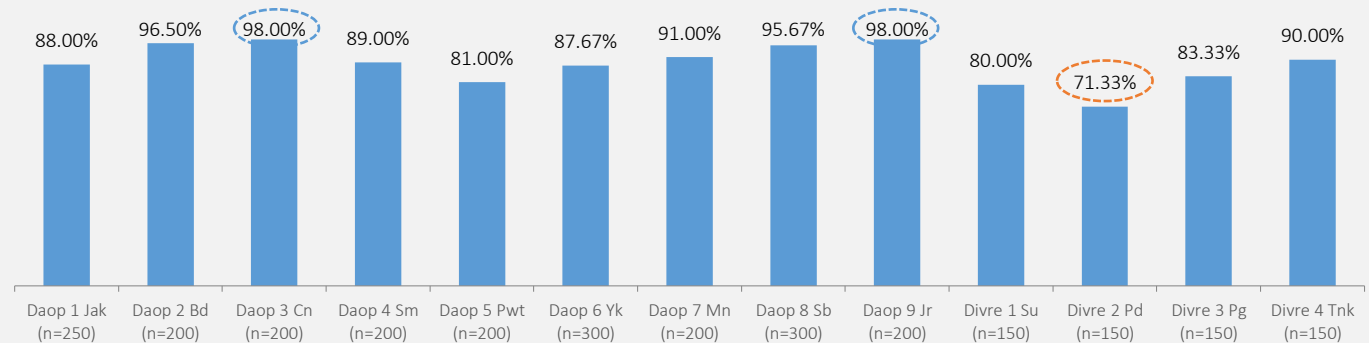
Single Response, n=2650
Kemungkinan menggunakan KAI



Single Response, n=2650
CRI – Total



Single Response, n=2650
CRI – Berdasarkan Daop/Divre

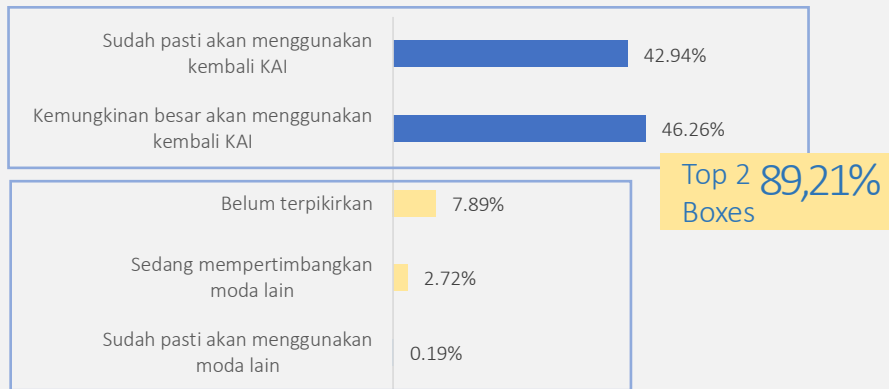


Customer Retention Index

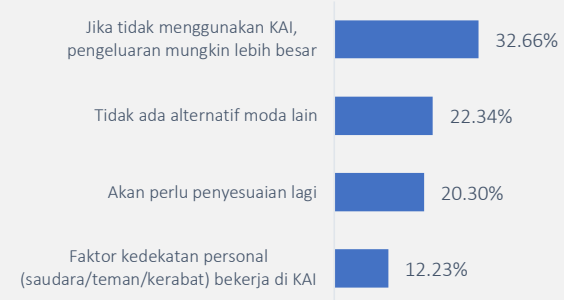
Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai moda transportasi



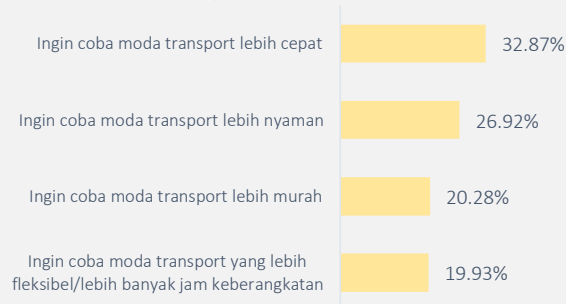
Single Response, n=2650
Kemungkinan menggunakan KAI



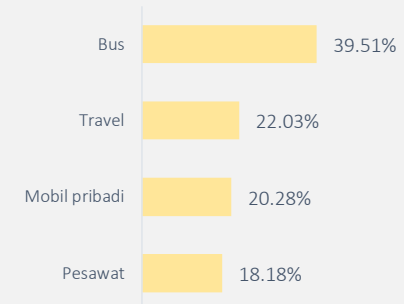
Multiple Responses, n=2364
Alasan responden yang menggunakan KAI



Multiple Responses, n=286
Alasan responden yang cenderung tidak menggunakan KAI



Multiple Responses, n=286
Moda lain apa yang kemungkinan akan digunakan



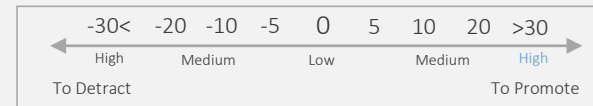
Findings

Recommendation

Net Promoter Score

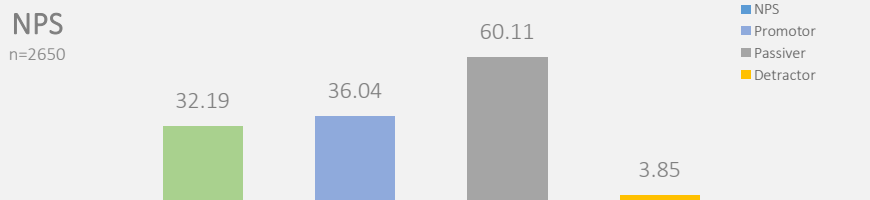
Seberapa besar kecenderungan untuk merekomendasikan/berbicara hal yang positif tentang Kereta Api

Single Response
n=2650

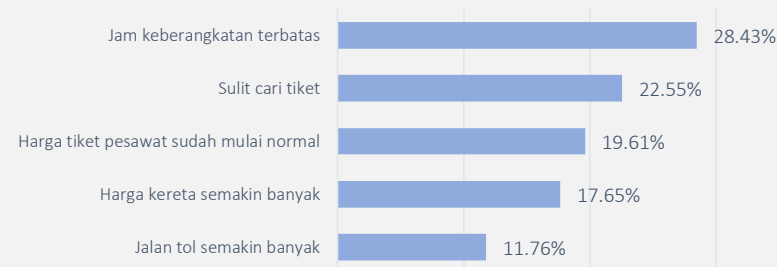


NPS
32,19 Tingkat Rekomendasi
Positif

- Skor NPS KAI adalah 32,19 yang dapat dikategorikan sangat tinggi.
- Terdapat Promotor sebesar 36,04%, yaitu persentase responden yang bersikap positif atau cenderung merekomendasikan KAI.
- Dengan skor Detractor sebesar 3,85, dapat diartikan hanya sekitar 3,85% responden yang bersikap negatif atau cenderung tidak merekomendasikan KAI.



Single Response, n=102
Alasan bersikap Detractor



NPS - berdasarkan Daop/Divre

Net Promoter Score (NPS) – Berdasarkan Daop	Total	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
N	2650	250	200	200	200	200	300	200	300	200	150	150	150	150
NPS	32.19%	28.40%	34.50%	20.00%	21.00%	26.00%	51.33%	42.00%	33.33%	55.50%	18.00%	33.33%	18.67%	16.67%
Promotor	36.04%	33.20%	39.50%	21.00%	27.50%	34.50%	52.00%	43.00%	35.00%	58.00%	24.67%	38.00%	20.67%	26.00%
Passiver	60.11%	62.00%	55.50%	78.00%	66.00%	57.00%	47.33%	56.00%	63.33%	39.50%	68.67%	57.33%	77.33%	64.67%
Detractor	3.85%	4.80%	5.00%	1.00%	6.50%	8.50%	0.67%	1.00%	1.67%	2.50%	6.67%	4.67%	2.00%	9.33%

Customer Loyalty Index

Tingkat Loyalitas Penumpang

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

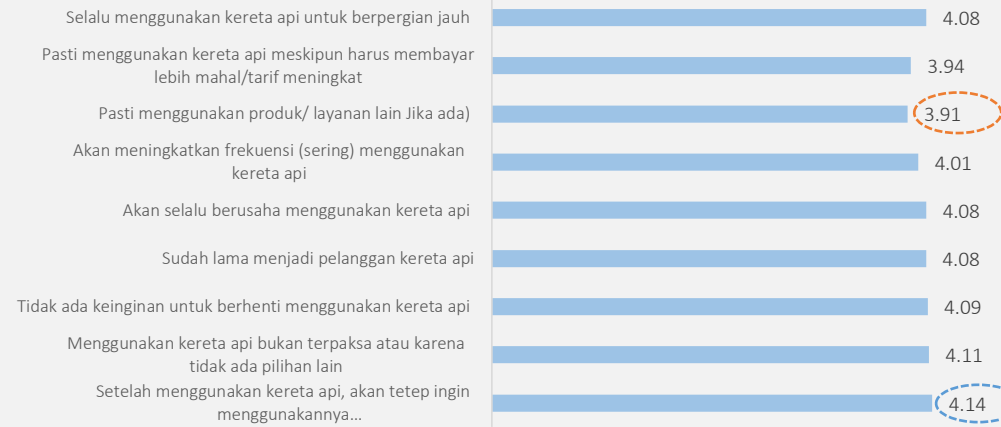
Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

CLI
4,05 Tingkat Loyalitas
Penumpang

- Skor CLI KAI termasuk dalam kategori **"High"**, yaitu dengan skor 4,05.
- Skor CLI tertinggi berada pada Daop 8 Surabaya, dan skor CLI terendah berada pada Daop 2 Bandung.

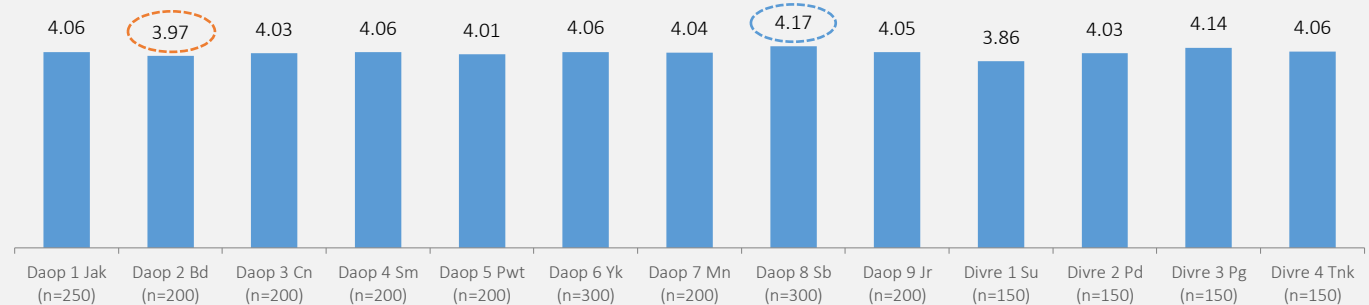
Single Response, n=2650
Sikap yang merepresentasikan rasa loyal terhadap KAI



Single Response, n=2650
CLI – Total



Single Response, n=2650
CLI Total – Berdasarkan Daop/Divre



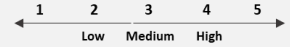
Relationship, Partnership, & Ownership

Findings

Recommendation

Index Customer Relationship, Index Customer Partnership,
dan Index Customer Ownership

Scaling:

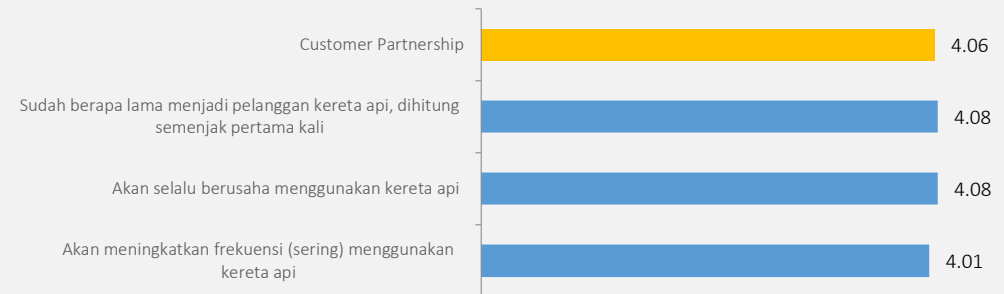


Single Response, n=2695

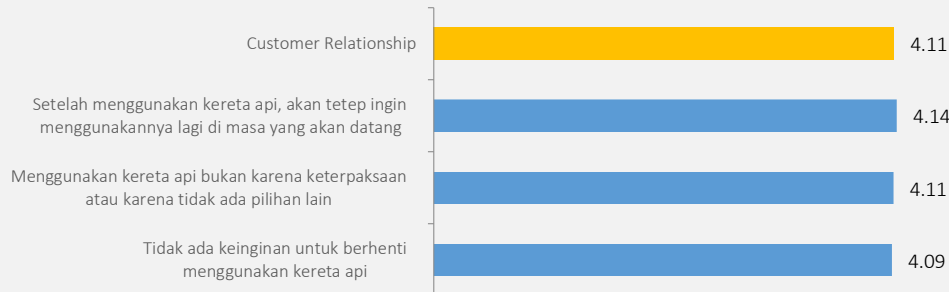
Penilaian Customer Relationship, Partnership, dan Ownership

- Skor Customer Relationship Kereta Api adalah 4,11 dan termasuk dalam kategori **"High"**.
- Skor Customer Partnership Kereta Api adalah 4,06 dan termasuk dalam kategori **"High"**.
- Skor Customer Ownership Kereta Api adalah 3,98 dan termasuk dalam kategori **"Medium High"**.

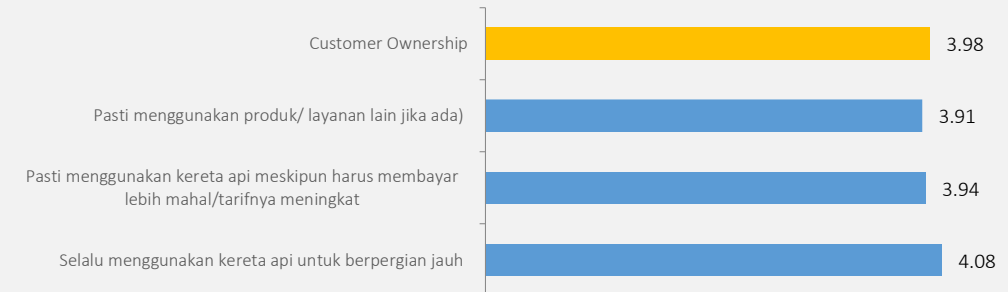
Customer Partnership



Customer Relationship



Customer Ownership



Customer Engagement Index

Tingkat Kepedulian/Kerekatan Penumpang

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

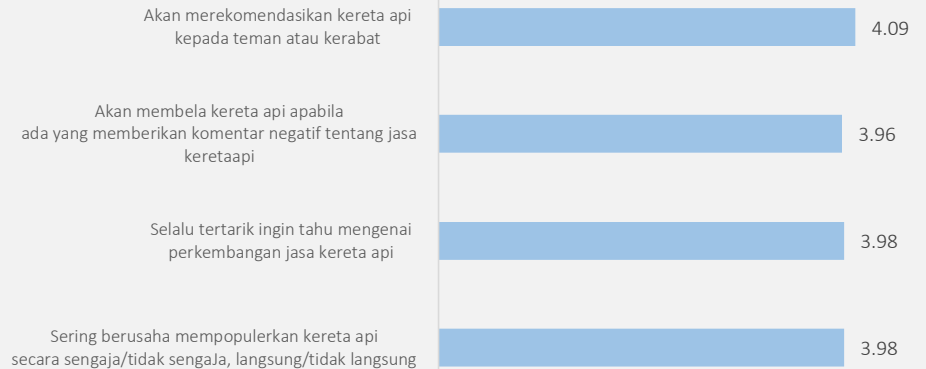
Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

n = 2650, Single Response

CEI
4,00 Tingkat Kepedulian/Kerekatan penumpang kereta

- Tingkat Kepedulian/Kerekatan Penumpang terhadap korporasi KAI termasuk dalam kategori **"High"**, yaitu dengan skor 4,00.
- Skor CEI tertinggi berada pada Daop 8 Surabaya dan Divre 3 Padang.
- Skor CEI terendah berada pada Daop 5 Purwakarta dan Daop 1 Sumatera Utara.

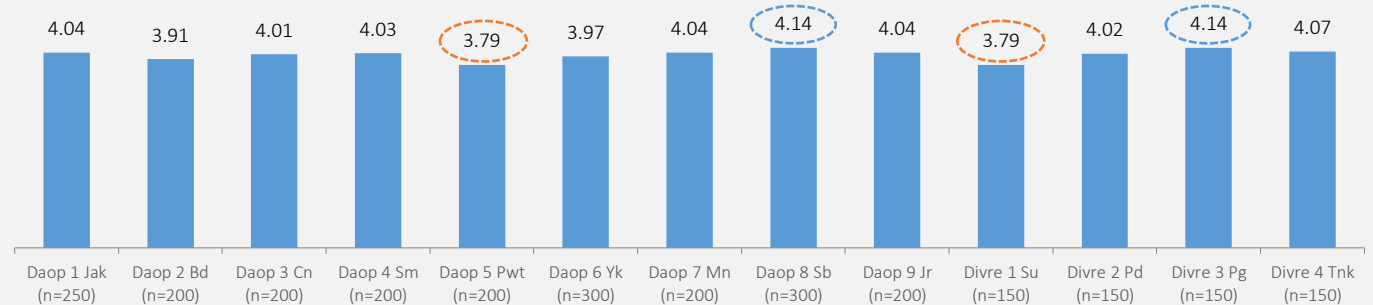
Single Response, n=2650
Sikap atas kepedulian terhadap KAI



Single Response, n=2650
CEI – Total



Single Response, n=2650
CEI – Berdasarkan Daop/Divre

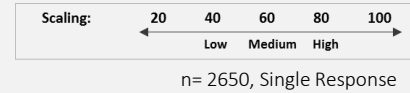


Customer Acquisition Index

Findings

Recommendation

Kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang

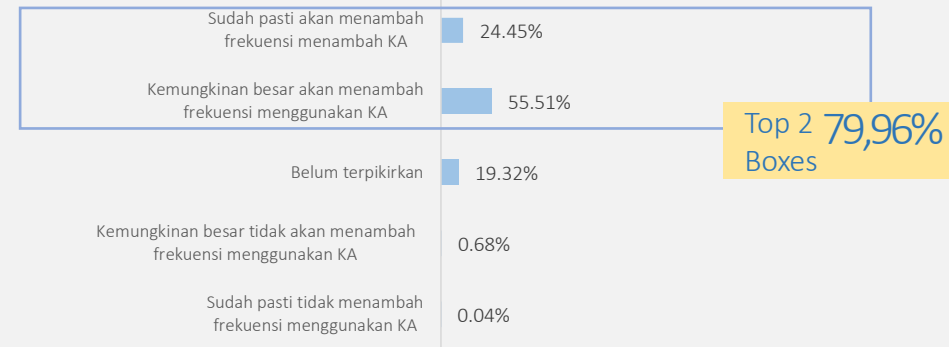


CAI (%)

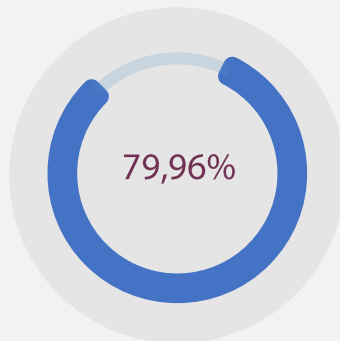
79,96 Tingkat Akuisisi Penumpang Kereta

- Sebanyak 79,96% responden cenderung akan meningkatkan/menambah frekuensi penggunaan kereta.
- Skor CAI terbesar berada pada Divre 3 Palembang dan Skor CAI terendah berada pada Daop 2 Bandung.

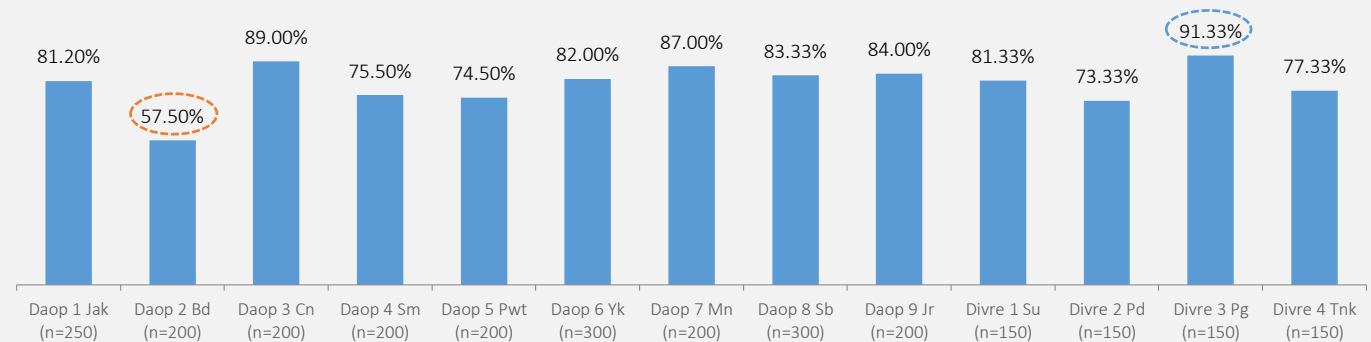
Single Response, n=2650
Kemungkinan untuk menambah frekuensi menggunakan KAI



Single Response, n=2650
CAI – Total



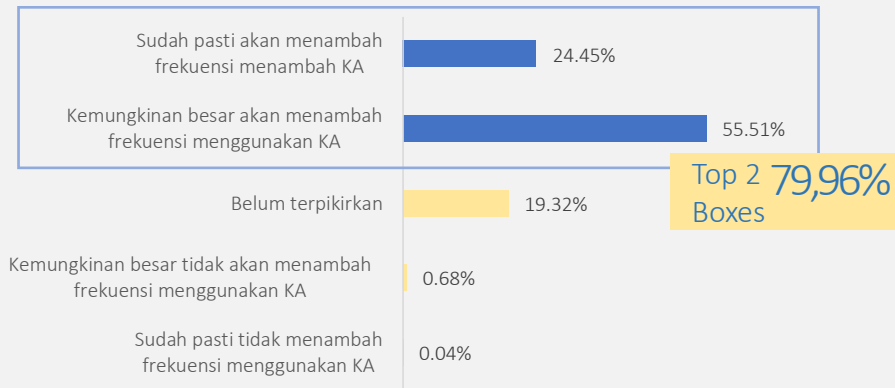
Single Response, n=2650
CAI – Berdasarkan Daop/Divre



Customer Acquisition Index

Kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang

Single Responses, n=2650
Kemungkinan menggunakan KAI

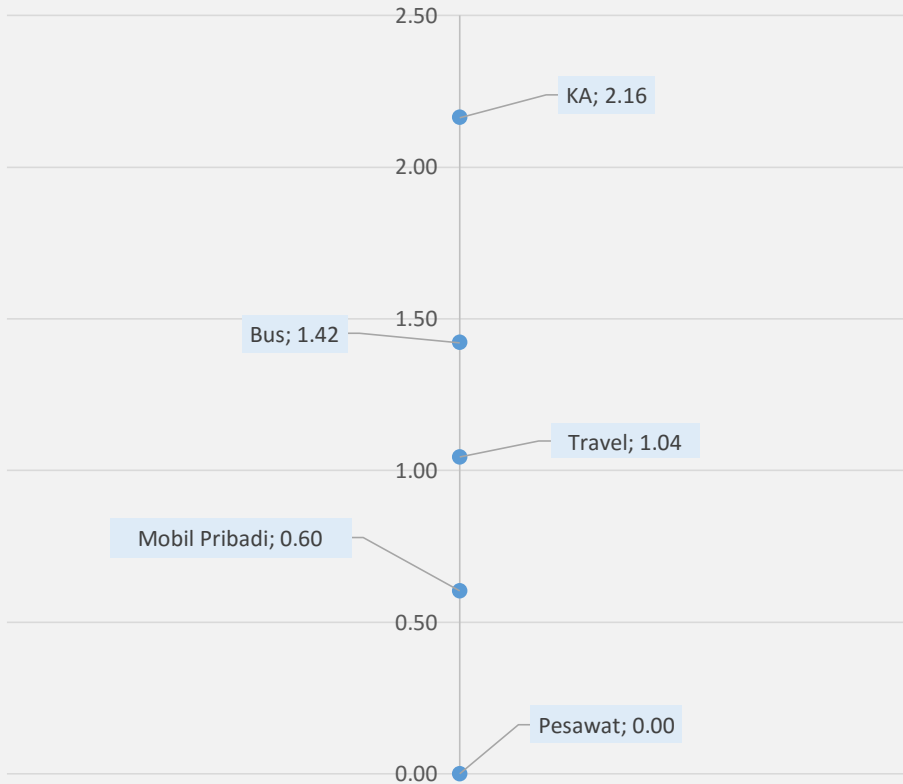


Multiple Responses, n=2650
Alasan meningkatkan frekuensi menggunakan KAI



Prioritas menggunakan Moda Transportasi

Prioritas menggunakan moda transportasi tertentu jika dibangun jalan tol



2,16 Index Preferensi
(skala 0-4)

Jika dibangun tol pada trayek Kereta yang biasa digunakan

- Jika dibangun tol pada trayek kereta yang digunakan oleh responden, moda kereta tetap menjadi preferensi utama.
- Moda kedua yang menjadi pertimbangan selanjutnya adalah Bus.
- Salah satu penyebab tetap tingginya minat terhadap moda kereta adalah, responden adalah penumpang yang relatif sudah terbiasa/sering menggunakan kereta, sehingga keberadaan jalan tol belum tentu mendorong penumpang kereta untuk langsung berpindah menggunakan moda lain

Perilaku Menonton Tayangan TV di Kereta

Findings

Recommendation

Perilaku menonton tayangan TV di kereta dan saran perbaikan atas tayangan

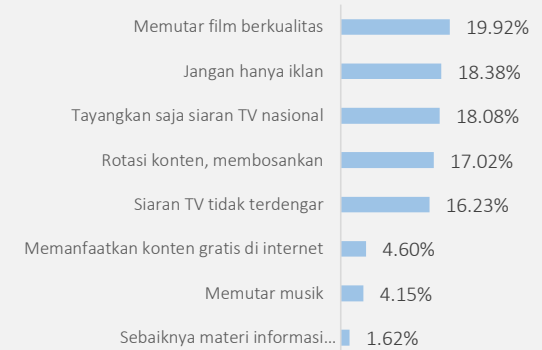
Scaling: 20 40 60 80 100
Low Medium High

n= 2650, Single Response

Menonton tayangan KA TV (%) 15,32

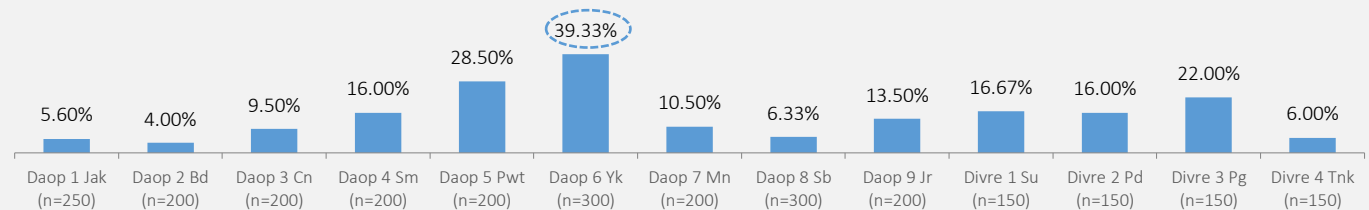
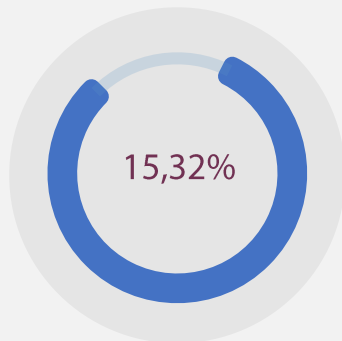
- Secara keseluruhan, hanya terdapat 15,32% responden yang menonton tayangan KA TV.
- Perilaku menonton KA TV paling banyak ditemukan pada Daop 6 Yogyakarta.
- Masukan terhadap KA TV yang paling banyak disebutkan adalah sebaiknya memutar film yang berkualitas.

Single Response, n=2650
Masukan terhadap KA TV



Single Response, n=2650
Perilaku menonton KA TV – Total

Single Response, n=2650
Perilaku menonton KA TV – Berdasarkan Daop/Divre



Findings

Recommendation

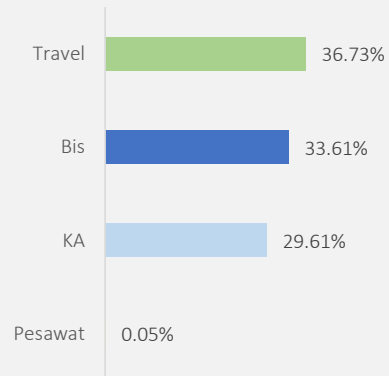
Kecenderungan penggunaan moda tertentu untuk daerah
Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta

Single Response, n=2050, responden Daop 1 – Daop 9

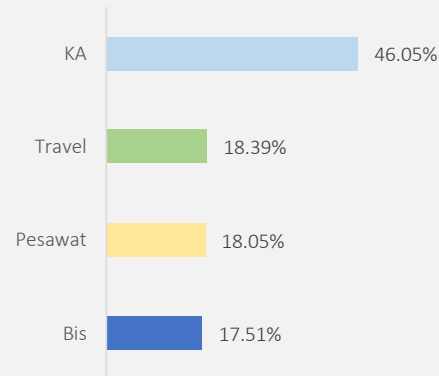
Kecenderungan penggunaan moda transportasi di daerah Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta

- Travel adalah moda transportasi yang relatif lebih disukai untuk perjalanan Jakarta-Bandung, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah jalan tol Jakarta-Bandung saat ini sudah relatif jauh lebih lancar.
- Untuk perjalanan Jakarta – Yogyakarta dan Bandung – Yogyakarta, moda transportasi yang relatif lebih disukai oleh responden adalah moda kereta, karena secara total waktu yang diperlukan tidak terlalu berbeda dengan pesawat, dan memiliki kenyamanan yang lebih baik dibandingkan bis dan travel.

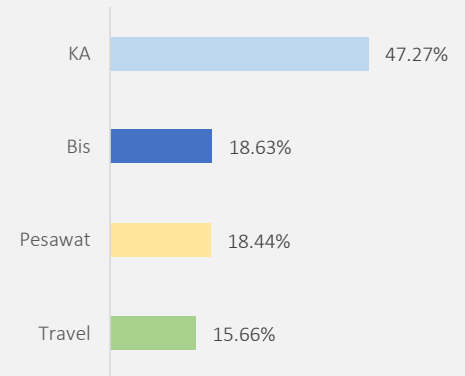
Single Responses, n=2050
Jakarta - Bandung



Single Responses, n=2050
Jakarta - Yogyakarta



Single Responses, n=2050
Bandung - Yogyakarta



Kecenderungan Penggunaan Moda

Kecenderungan penggunaan moda tertentu untuk daerah
Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta

Single Response, n=2050, responden Daop 1 – Daop 9

Kecenderungan penggunaan moda transportasi di daerah Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta

- Besaran biaya transportasi yang dianggap wajar untuk trayek Jakarta - Bandung pada moda kereta, berada pada kisaran rata-rata Rp 98.000.
- Besaran biaya transportasi yang dianggap wajar untuk trayek Jakarta - Yogyakarta pada moda kereta, berada pada kisaran rata-rata Rp 253.000.
- Besaran biaya transportasi yang dianggap wajar untuk trayek Bandung - Yogyakarta pada moda kereta, berada pada kisaran rata-rata Rp 262.000.

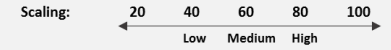
	Moda				Kelas Kereta					
n	2050	922	217	188	30	30	190	300	300	200
Daerah perjalanan	Kereta	Bus	Travel	Pesawat	Priority	Luxury	Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO
Jakarta – Bandung (Rupiah)	98.287	94.578	96.760	200.511	189.333	188.000	103.400	94.080	90.260	84.665
Jakarta – Yogyakarta (Rupiah)	253.822	254.299	250.332	261.899	305.533	300.600	289.079	254.227	241.960	222.740
Bandung – Yogyakarta (Rupiah)	262.790	262.469	259.922	262.835	333.600	234.567	273.600	260.873	262,040	250.135

Kencenderungan Menggunakan Kereta

Findings

Recommendation

Kecenderungan menggunakan moda kereta jika jalan tol
Jakarta – Bandung kembali lancar



n= 2050, Single Response

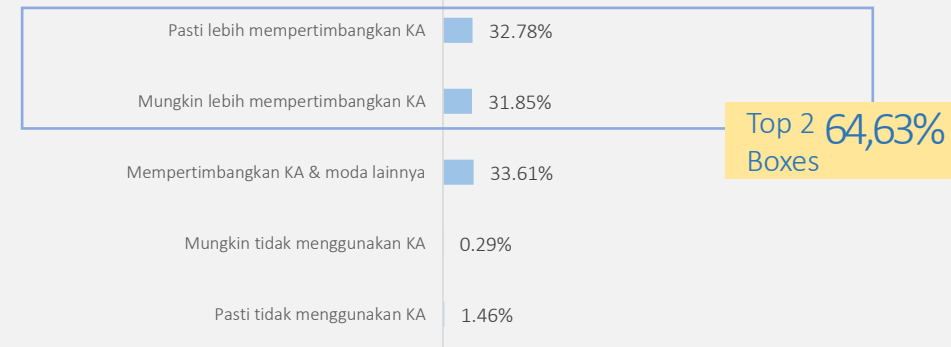
Penggunaan Moda Kereta (%)

64,63

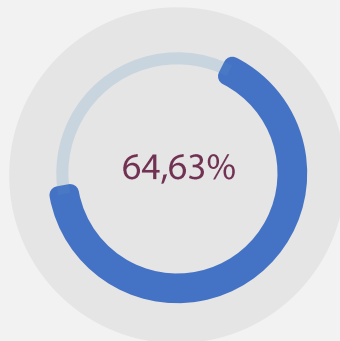
- 64,63% responden secara yakin cenderung lebih memilih menggunakan moda kereta sebagai moda transportasi dari/ke Jakarta – Bandung, meskipun kondisi jalan tol Jakarta – Bandung kembali lancar
- Alasan yang tersampaikan adalah, dikarenakan responden sudah terlanjur terbiasa menggunakan moda transportasi kereta

Single Response, n=2050

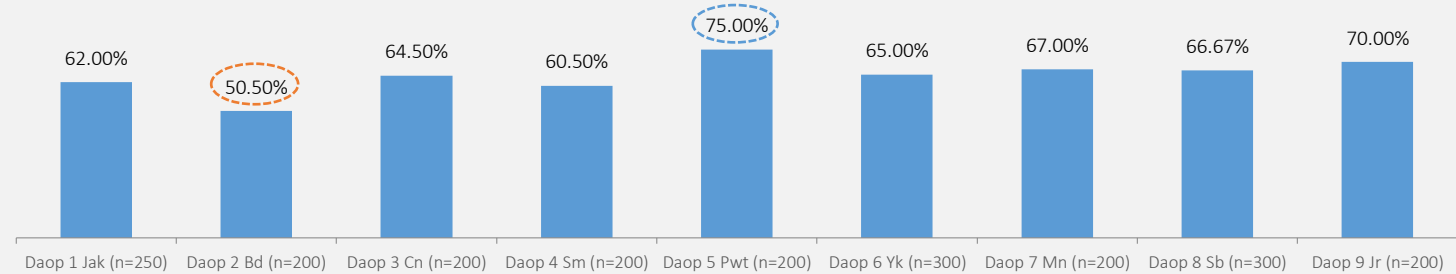
Pertimbangan menggunakan kereta sebagai transportasi dari/ke Jakarta - Bandung



Single Response, n=2050
Total



Single Response, n=2650
Berdasarkan Daop/Divre (1-9)



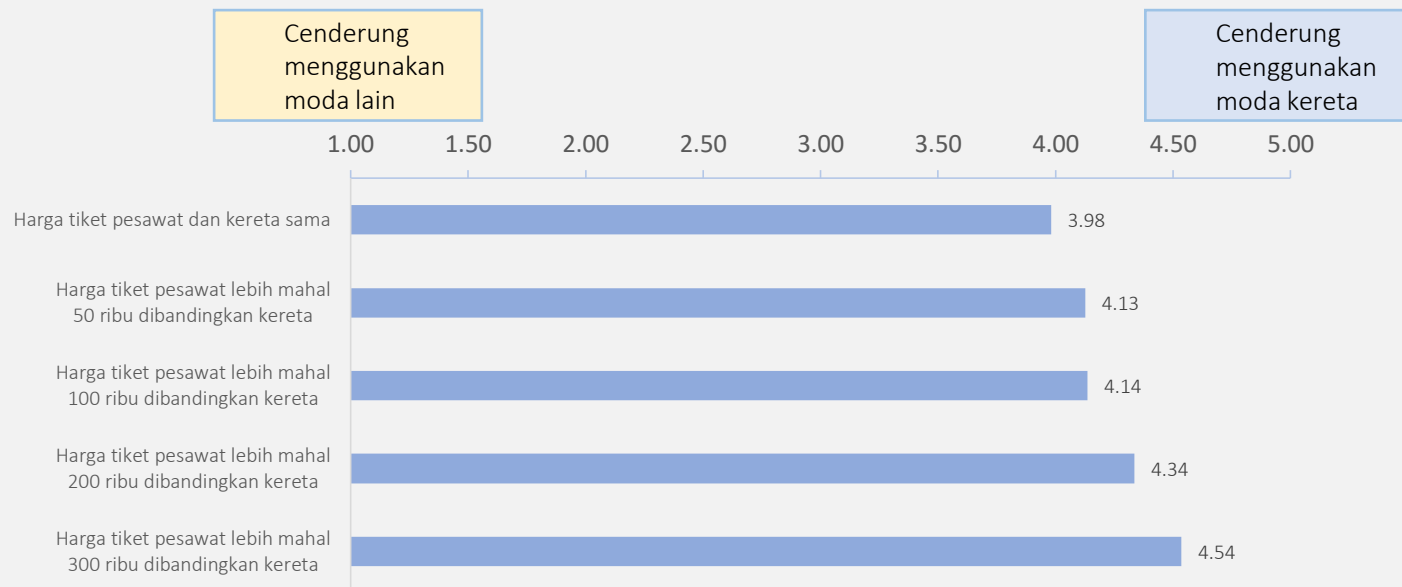
Kecenderungan Penggunaan Moda

Kecenderungan penggunaan moda transportasi untuk
perjalanan dari/ke Bandung – Yogyakarta / Jakarta – Yogyakarta

Single Response, n=2050, responden Daop 1 – Daop 9

Kecenderungan penggunaan moda transportasi

- Responden cenderung lebih menggunakan moda kereta sebagai transportasi dari/ke Bandung – Yogyakarta maupun Jakarta – Yogyakarta.
- Hal yang paling mempengaruhi adanya total waktu yang dibutuhkan dalam melakukan perjalanan dan kenyamanan.
- Meski dalam kondisi harga tiket pesawat sama dengan kereta, transportasi dari/ke Bandung – Yogyakarta dan Jakarta – Yogyakarta cenderung lebih menggunakan kereta.
- Dalam kondisi harga tiket moda kereta berbeda cukup jauh dengan pesawat, dimana harga tiket pesawat lebih mahal 300.000, semakin meningkatkan kecenderungan penggunaan moda kereta.



Parameter Index Moda Kompetitor

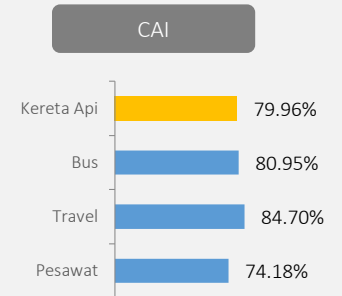
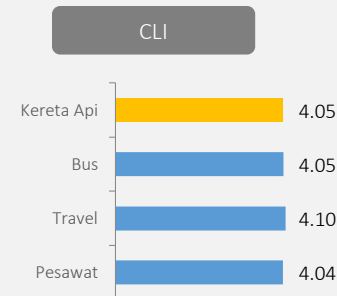
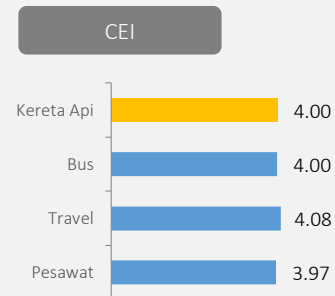
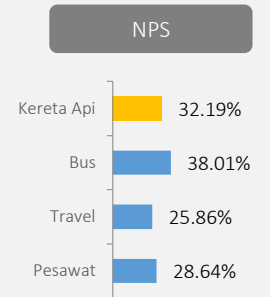
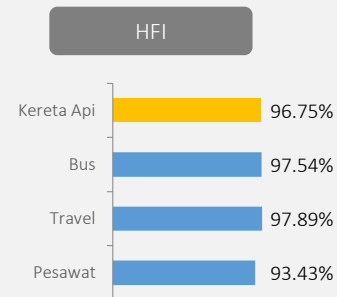
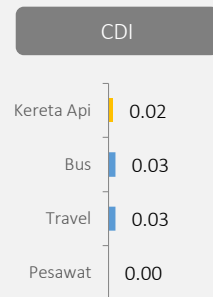
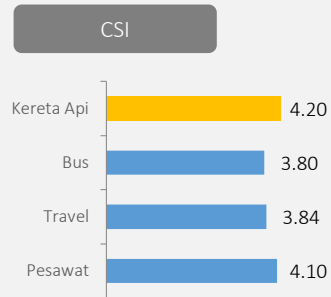
Findings

Recommendation

Perbandingan Index Moda Kompetitor

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Single Response, n=2650



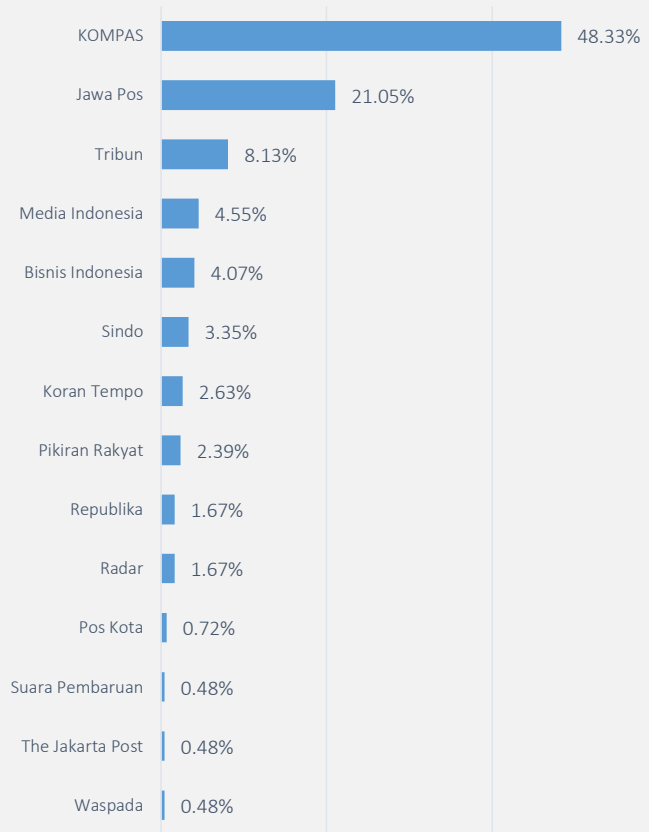
Media Habit dan Social Media Survey

Findings

Recommendation

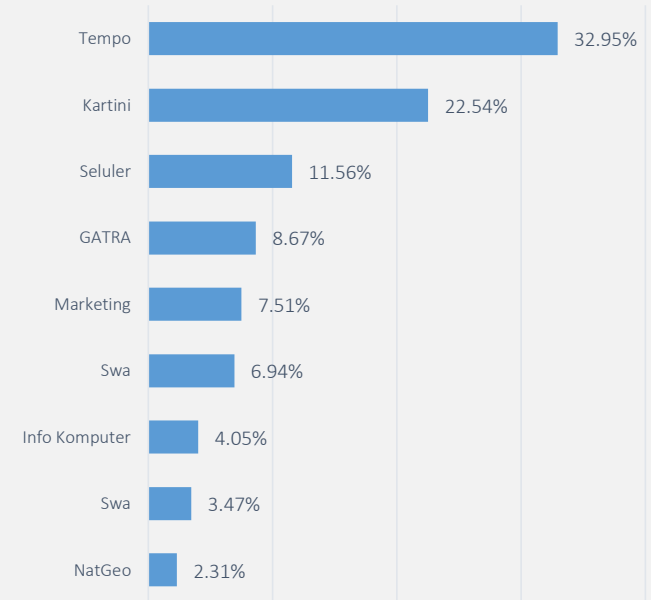
Single Response, n=418

Koran yang dibaca



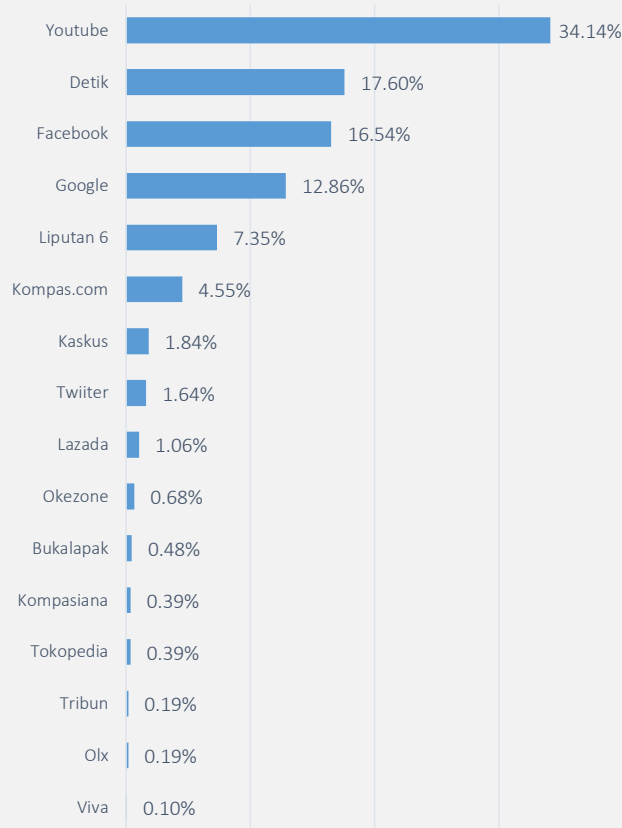
Single Response, n=173

Majalan yang dibaca



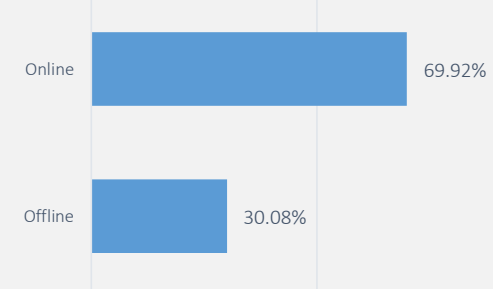
Single Response, n=1034

Situs yang dikunjungi



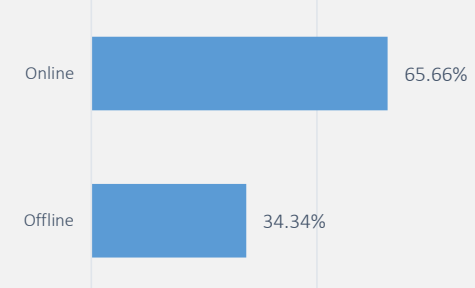
Single Response, n=2650

Jenis media yang digunakan untuk mengakses informasi umum



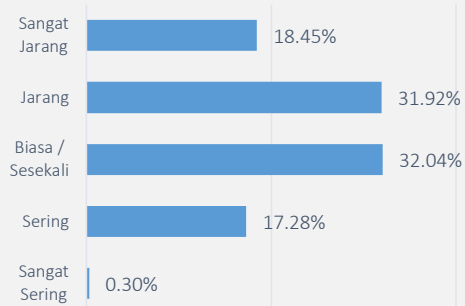
Single Response, n=2650

Jenis media yang digunakan untuk mengakses informasi KA



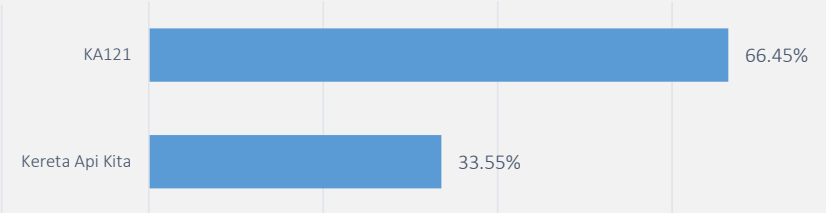
Single Response, n=2650

Frekuensi melihat informasi yang dipublish oleh Akun Social Media KAI



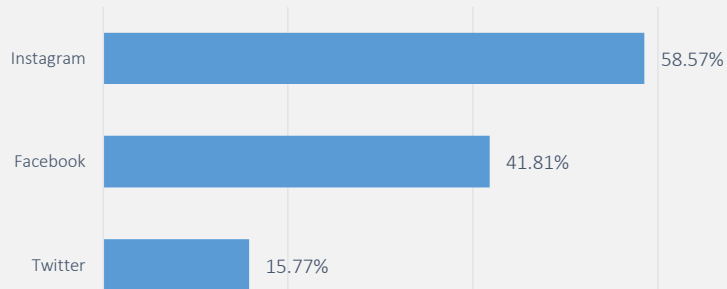
Single Response, n=2650

Nama akun sosial media yang pernah dikunjungi oleh responden



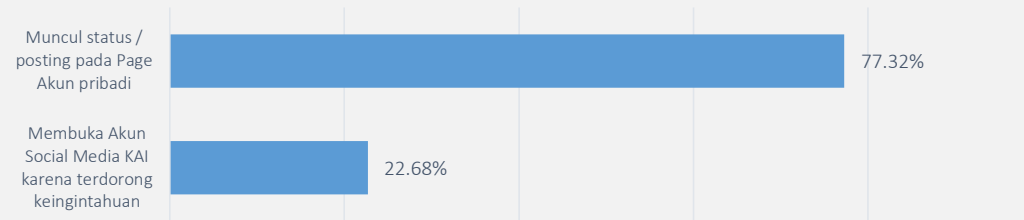
Single Response, n=2650

Akun Social Media yang pernah dikunjungi



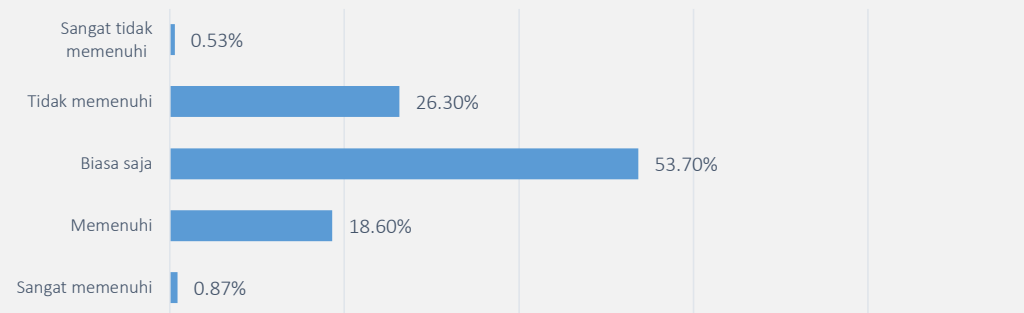
Single Response, n=2650

Bagaimana konten akun Social Media KAI terlihat oleh anda?



Single Response, n=2650

Apakah informasi di akun Social Media KAI memenuhi kebutuhan anda?

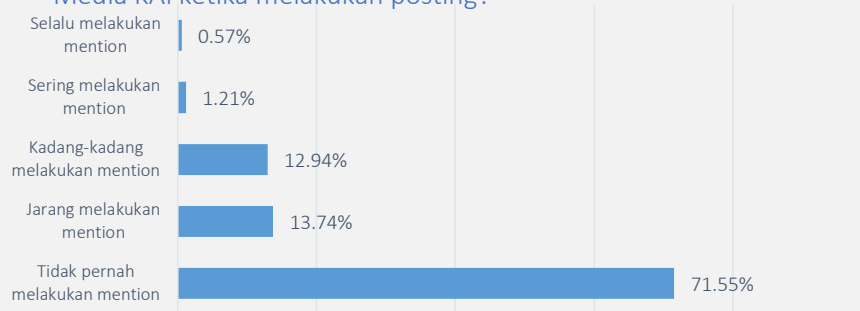


Findings

Recommendation

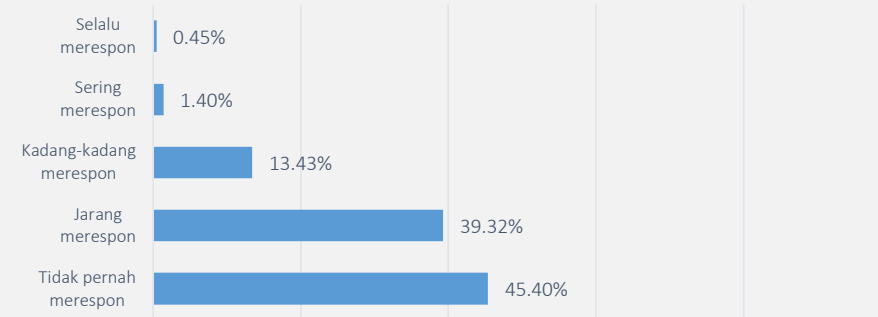
Single Response, n=2650

Apakah anda pernah melakukan mention kepada akun Social Media KAI ketika melakukan posting?



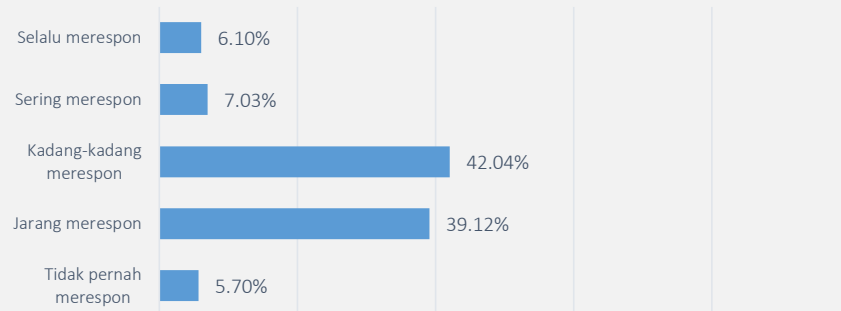
Single Response, n=2650

Apakah anda pernah merespon atas informasi KAI melalui Social Media?



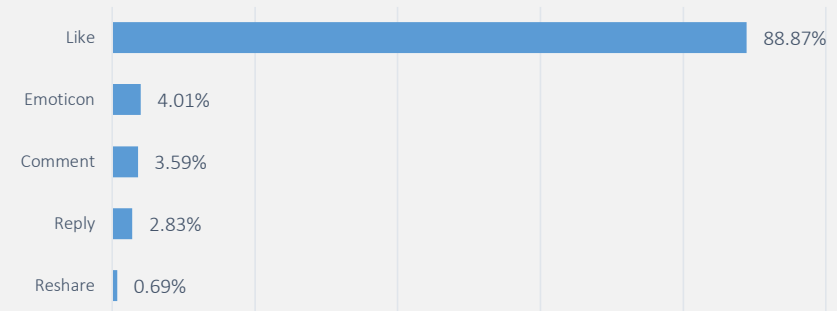
Single Response, n=754

Apakah admin Social Media KAI merespon mention yang anda lakukan



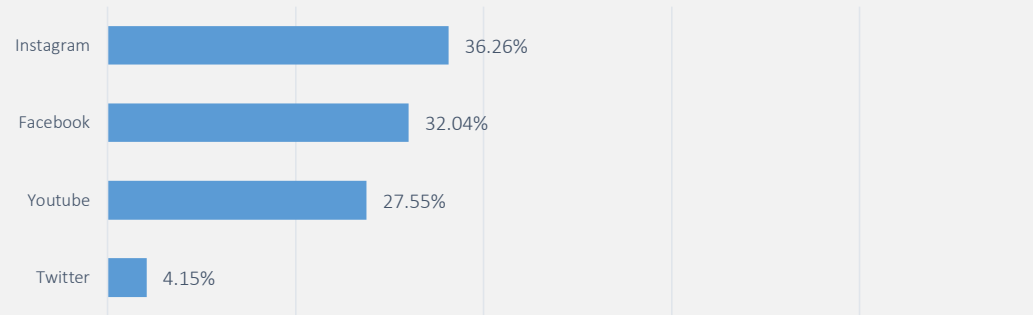
Single Response, n=1447

Dalam bentuk apa anda merespon?



Single Response, n=2650

Platform Social Media apa yang menurut anda paling sesuai untuk KAI?

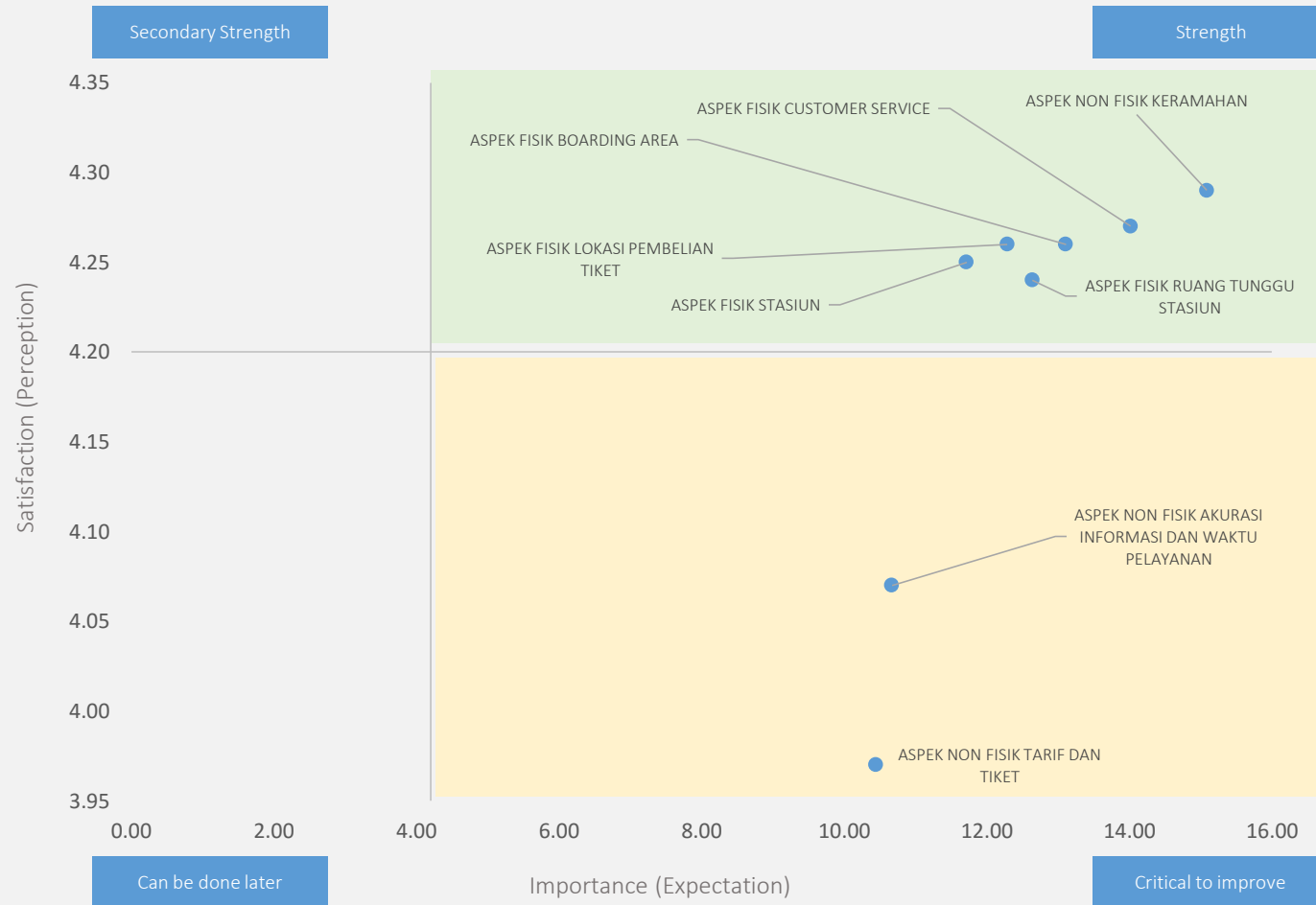


About
Project Background
Methodology
Findings
Recommendation

Recommendation

Pada layanan di Stasiun

Recommendation

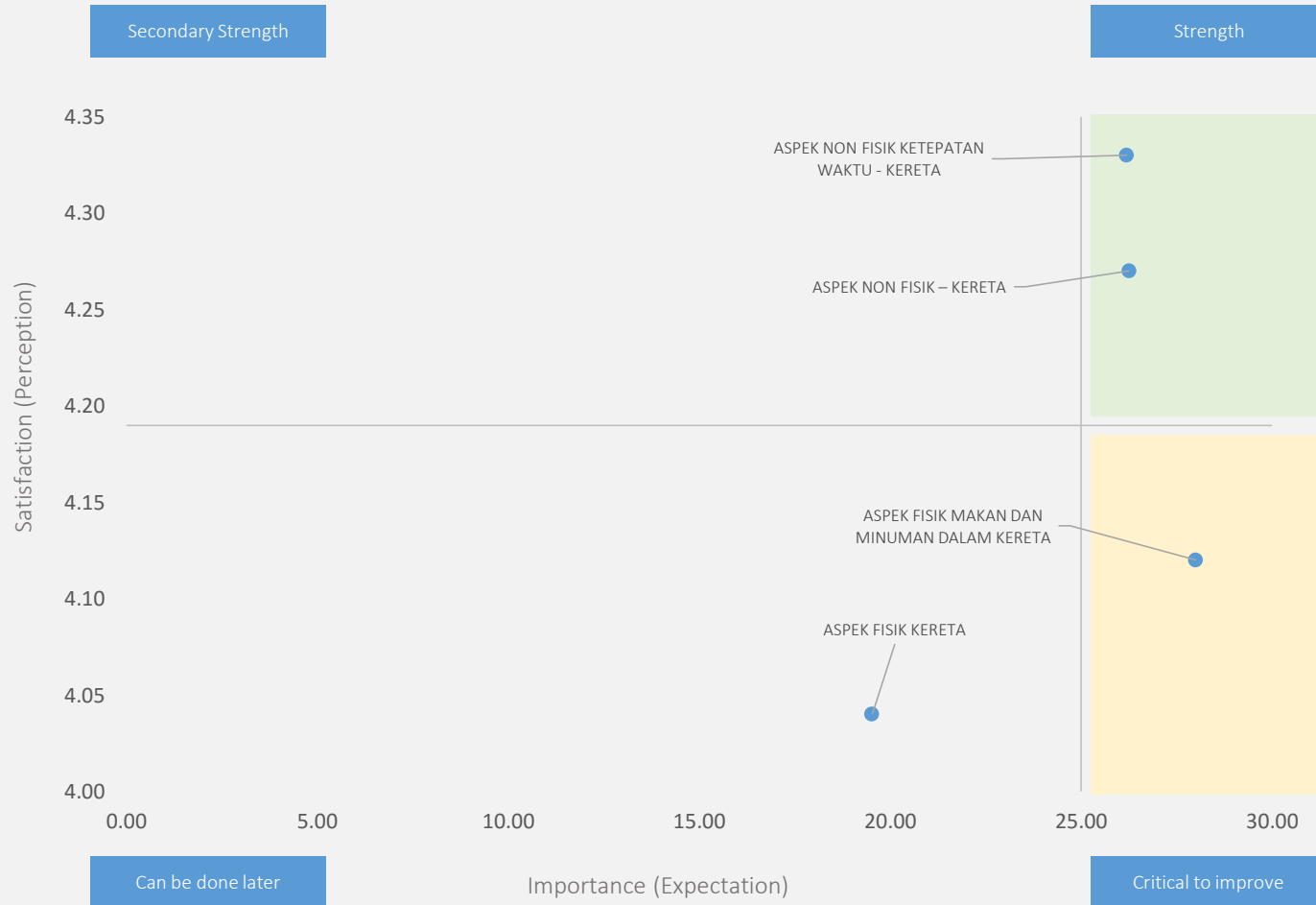


- Pada Dimensi Stasiun, terdapat 6 aspek yang menjadi faktor keunggulan, yaitu :
 - Aspek Fisik CS
 - Aspek Fisik Boarding Area
 - Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket
 - Aspek Fisik Stasiun
 - Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun
 - Aspek Non Fisik Keramahan
- Hal yang harus dijadikan prioritas perbaikan, secara relatif adalah Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket, dan Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan.
- PT KAI harus dapat mempertahankan 6 aspek yang harus dipertahankan agar terus dapat menjaga competitiveness KAI bagi penumpang.

Recommendation

Pada Layanan di Kereta

Recommendation



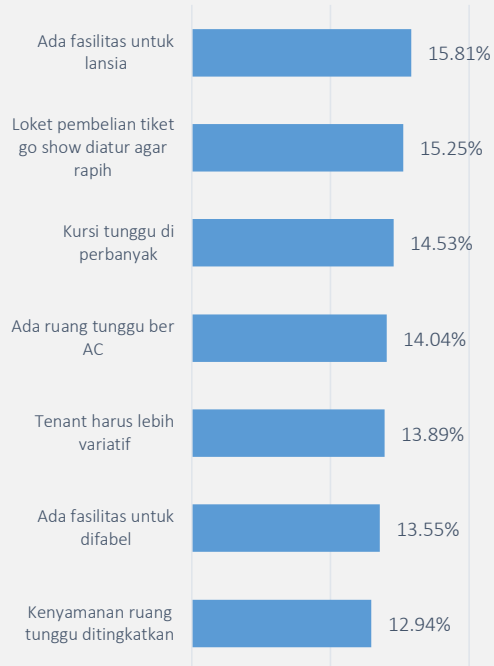
- Hal yang harus dijadikan prioritas perbaikan, secara relatif adalah Aspek Fisik Makanan dan Minuman di kereta
- Keunggulan yang harus dipertahankan oleh KAI adalah Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta dan Aspek Non Fisik Kereta
- Aspek Fisik Kereta mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah, namun memiliki level of importance yang relatif lebih rendah, sehingga walaupun dilakukan perbaikan, cenderung tidak terlalu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan

Recommendation

Masukan terhadap fasilitas di Kereta maupun di Stasiun

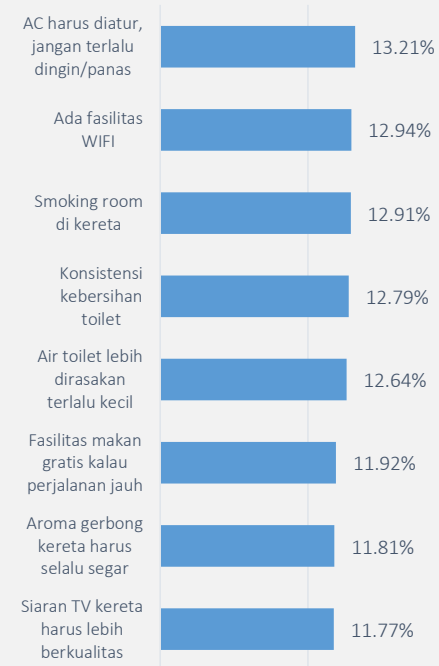
Single Response, n=2650

Masukan terhadap layanan di stasiun



Single Response, n=2650

Masukan terhadap layanan di kereta



LAMPIRAN

CSI Per Daop & Divre

Findings

Recommendation

Daop	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
CSI TOTAL	4.19	4.19	4.06	4.14	4.21	4.22	4.28	4.34	4.23	4.08	4.18	4.30	4.13
CSI DIMENSI STASIUN	4.20	4.23	4.07	4.15	4.22	4.23	4.28	4.35	4.21	4.09	4.19	4.29	4.14
1. ASPEK FISIK STASIUN	4.25	4.26	4.11	4.12	4.30	4.27	4.34	4.40	4.27	4.11	4.24	4.29	4.12
1. Kemudahan akses lokasi stasiun	4.16	4.13	4.05	4.19	4.35	4.33	4.24	4.37	4.27	4.10	4.26	4.33	4.15
2. Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	4.23	4.28	4.12	4.12	4.30	4.27	4.24	4.42	4.14	4.11	4.24	4.29	4.05
3. Kebersihan area parkir	4.16	4.15	4.10	4.13	4.24	4.18	4.27	4.37	4.20	4.04	4.18	4.17	4.11
4. Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	4.22	4.27	4.15	4.15	4.22	4.27	4.27	4.40	4.18	4.14	4.25	4.28	4.10
5. Area dropping penumpang	4.27	4.25	4.09	4.15	4.32	4.35	4.29	4.44	4.26	4.13	4.30	4.38	4.09
6. Passanger crossing (area menyeberang)	4.31	4.28	4.14	4.13	4.29	4.23	4.32	4.43	4.16	4.12	4.33	4.31	4.19
7. Penataan fasilitas stasiun	4.26	4.25	4.12	4.15	4.28	4.26	4.33	4.36	4.20	4.06	4.23	4.31	4.19
8. Ketersediaan fasilitas tempat duduk	4.17	4.29	4.16	4.12	4.43	4.30	4.28	4.39	4.21	4.08	4.19	4.32	4.10
9. Ketersediaan tempat sampah	4.18	4.23	4.08	4.11	4.48	4.35	4.30	4.36	4.23	4.17	4.25	4.34	4.15
10. Lokasi toilet	4.19	4.27	4.13	4.03	4.21	4.23	4.17	4.40	4.21	4.12	4.19	4.17	4.08
11. Kebersihan toilet	4.12	4.22	4.05	3.91	4.23	4.22	4.20	4.32	4.12	3.86	4.17	4.13	4.09
12. Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	4.36	4.27	4.12	4.13	4.26	4.29	4.42	4.42	4.32	4.19	4.21	4.43	4.09
13. Fasilitas untuk difable	4.31	4.21	4.05	4.12	4.17	4.21	4.41	4.38	4.32	4.08	4.20	4.10	4.02
14. Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	4.28	4.31	4.15	4.16	4.44	4.34	4.39	4.41	4.37	4.21	4.26	4.26	4.21
15. Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	4.34	4.28	4.07	4.17	4.46	4.35	4.47	4.45	4.41	4.15	4.27	4.33	4.11
16. Keberadaan porter	4.34	4.29	4.16	4.12	4.35	4.26	4.43	4.44	4.36	4.17	4.35	4.35	4.12
17. Ketersediaan trolley	4.29	4.22	4.06	4.09	4.11	4.18	4.42	4.37	4.28	3.87	4.24	4.31	4.07
18. Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	4.31	4.37	4.16	4.20	4.41	4.28	4.44	4.41	4.41	4.25	4.25	4.43	4.21
19. Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	4.34	4.39	4.08	4.19	4.39	4.29	4.51	4.45	4.45	4.19	4.33	4.39	4.16
20. Kondisi estetika stasiun	4.30	4.30	4.16	4.11	4.22	4.27	4.39	4.41	4.33	4.12	4.22	4.27	4.19
21. Kebersihan stasiun secara keseluruhan	4.21	4.31	4.10	4.12	4.24	4.29	4.46	4.39	4.35	4.13	4.26	4.29	4.17
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.21	4.24	4.10	4.20	4.27	4.31	4.31	4.37	4.26	4.12	4.21	4.26	4.09
22. Kebersihan ruang tunggu	4.15	4.16	4.06	4.23	4.36	4.37	4.27	4.39	4.24	4.11	4.23	4.26	4.15
23. Kenyamanan ruang tunggu	4.23	4.28	4.18	4.20	4.27	4.28	4.29	4.40	4.27	4.17	4.17	4.31	4.13
24. Keamanan ruang tunggu di stasiun	4.16	4.26	4.09	4.19	4.21	4.23	4.23	4.34	4.26	4.11	4.21	4.13	4.15
25. Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	4.29	4.26	4.15	4.21	4.28	4.33	4.41	4.40	4.26	4.15	4.25	4.34	3.97
26. Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	4.25	4.24	4.07	4.15	4.21	4.32	4.42	4.34	4.26	4.09	4.19	4.29	3.99
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.25	4.29	4.11	4.16	4.28	4.24	4.36	4.37	4.25	4.18	4.27	4.32	4.16
27. Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	4.27	4.25	4.05	4.20	4.24	4.26	4.36	4.34	4.17	4.11	4.19	4.41	4.12
28. Kejelasan informasi audible (announcer)	4.25	4.33	4.17	4.16	4.37	4.26	4.25	4.45	4.15	4.19	4.29	4.31	4.17
29. Sign Board untuk jalur kereta	4.23	4.26	4.09	4.20	4.24	4.28	4.29	4.35	4.26	4.15	4.29	4.33	4.16
30. Bersih, bebas sampah, dan kerapian boarding area	4.23	4.33	4.17	4.16	4.23	4.22	4.25	4.34	4.19	4.21	4.27	4.24	4.23
31. Ketersediaan tempat sampah	4.22	4.17	4.05	4.15	4.42	4.28	4.40	4.34	4.26	4.16	4.24	4.31	4.13
32. Keamanan boarding area	4.29	4.39	4.19	4.13	4.24	4.23	4.48	4.37	4.37	4.29	4.33	4.29	4.19
33. Kenyamanan boarding area	4.27	4.30	4.10	4.17	4.27	4.18	4.49	4.40	4.37	4.19	4.30	4.37	4.15

Findings

Recommendation

Daop	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.28	4.33	4.10	4.16	4.29	4.29	4.36	4.38	4.31	4.13	4.22	4.34	4.18
34. Ketersediaan ruang customer service / informasi	4.22	4.25	4.05	4.21	4.41	4.37	4.33	4.37	4.30	4.10	4.19	4.33	4.16
35. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.27	4.43	4.17	4.18	4.24	4.25	4.33	4.37	4.27	4.17	4.23	4.27	4.12
36. Keamanan ruang customer service / informas	4.29	4.26	4.06	4.12	4.21	4.26	4.30	4.34	4.29	4.14	4.21	4.37	4.14
37. Kenyamanan ruang customer service / informasi	4.26	4.40	4.19	4.15	4.28	4.24	4.33	4.38	4.25	4.17	4.24	4.39	4.19
38. Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	4.32	4.32	4.07	4.17	4.26	4.27	4.39	4.39	4.36	4.15	4.22	4.33	4.22
39. Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	4.30	4.39	4.15	4.12	4.26	4.28	4.44	4.38	4.36	4.10	4.19	4.33	4.19
40. Ketersediaan mesin antrian	4.32	4.29	4.05	4.14	4.37	4.37	4.46	4.40	4.35	4.09	4.25	4.35	4.23
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.28	4.32	4.13	4.19	4.28	4.29	4.32	4.39	4.23	4.17	4.26	4.23	4.18
41. Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	4.18	4.21	4.10	4.26	4.41	4.39	4.22	4.39	4.23	4.12	4.30	4.02	4.27
42. Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	4.31	4.42	4.18	4.24	4.27	4.24	4.24	4.42	4.07	4.17	4.23	4.17	4.13
43. Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	4.22	4.23	4.12	4.25	4.40	4.36	4.26	4.38	4.29	4.19	4.27	4.25	4.09
44. Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	4.22	4.37	4.17	4.25	4.21	4.27	4.26	4.43	4.14	4.25	4.21	4.26	4.25
45. Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	4.24	4.25	4.09	4.21	4.19	4.27	4.25	4.35	4.12	4.13	4.19	4.27	4.15
46. Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	4.35	4.34	4.19	4.20	4.11	4.26	4.22	4.39	4.11	4.13	4.23	4.26	4.27
47. Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	4.28	4.32	4.09	4.17	4.34	4.30	4.21	4.35	4.19	4.10	4.17	4.26	4.17
48. Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	4.40	4.44	4.17	4.18	4.21	4.27	4.30	4.38	4.27	4.19	4.27	4.30	4.20
49. Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	4.31	4.32	4.08	4.18	4.19	4.29	4.32	4.42	4.30	4.23	4.28	4.31	4.11
50. Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun	4.28	4.32	4.15	4.15	4.21	4.21	4.36	4.34	4.14	4.14	4.23	4.07	4.19
51. Kejelasan informasi biaya tiket	4.25	4.28	4.10	4.17	4.45	4.32	4.45	4.42	4.31	4.18	4.35	4.21	4.19
52. Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	4.32	4.40	4.20	4.16	4.48	4.35	4.47	4.39	4.30	4.20	4.35	4.32	4.15
53. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.23	4.33	4.12	4.18	4.25	4.25	4.39	4.41	4.37	4.23	4.29	4.30	4.21
54. Kenyamanan lokasi pembelian tiket	4.28	4.33	4.21	4.14	4.23	4.24	4.40	4.40	4.34	4.18	4.25	4.26	4.15
55. Keamanan lokasi pembelian tiket	4.29	4.25	4.09	4.17	4.23	4.25	4.44	4.41	4.27	4.14	4.29	4.24	4.18
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.31	4.33	4.13	4.20	4.32	4.32	4.41	4.45	4.30	4.07	4.23	4.33	4.15
56. Keramahan petugas boarding	4.30	4.31	4.09	4.22	4.34	4.35	4.41	4.44	4.28	4.01	4.25	4.33	4.15
57. Keramahan petugas loket	4.31	4.35	4.19	4.22	4.41	4.31	4.28	4.46	4.32	4.11	4.19	4.26	4.14
58. Keramahan petugas customer service	4.29	4.29	4.11	4.21	4.34	4.35	4.38	4.43	4.26	4.09	4.27	4.41	4.16
59. Keramahan security	4.33	4.38	4.19	4.19	4.27	4.26	4.50	4.47	4.33	4.08	4.15	4.26	4.12
60. Keramahan porter	4.33	4.33	4.07	4.18	4.25	4.31	4.51	4.46	4.32	4.07	4.30	4.39	4.18

CSI Per Daop & Divre

1 = Sangat Tidak Puas 3 = Biasa Saja 5 = Sangat Puas
2 = Tidak Puas 4 = Puas

Scaling: 1 2 3 4 5
Low Medium High

Daop	Daop 1 Jk	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	4.00	4.03	3.94	4.10	4.02	4.07	4.04	4.20	4.04	3.99	4.13	4.30	4.14
61. Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding	4.16	4.30	3.98	4.19	4.09	4.27	4.34	4.41	4.18	4.10	4.30	4.41	4.21
62. Keakuratan informasi yang diberikan security	3.98	4.00	3.90	4.11	3.98	4.01	4.09	4.35	4.12	3.85	4.13	4.25	4.16
63. Keakuratan informasi yang diberikan porter	4.08	4.18	3.97	4.04	4.04	3.97	4.16	4.22	4.10	4.08	4.10	4.20	4.09
64. Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket	3.94	3.91	3.94	4.08	4.20	4.21	4.08	4.18	4.12	3.95	4.10	4.29	4.20
65. Keakuratan informasi yang diberikan customer service	4.12	4.13	3.97	4.14	4.15	4.17	4.18	4.15	4.20	4.07	4.22	4.43	4.10
66. Kecepatan pelayanan petugas boarding	3.86	3.97	3.86	4.07	3.96	4.04	4.01	4.08	3.98	3.95	4.15	4.28	4.21
67. Kecepatan pelayanan security	4.03	4.05	3.97	4.09	3.90	3.92	3.84	4.18	3.93	3.99	4.15	4.22	4.09
68. Kecepatan pelayanan porter	3.80	3.80	3.89	4.06	3.87	3.94	3.98	4.10	3.97	3.92	3.88	4.33	4.09
69. Kecepatan pelayanan petugas loket	3.98	4.09	3.93	4.10	4.03	4.03	3.76	4.16	3.82	4.03	4.14	4.26	4.16
70. Kecepatan pelayanan customer service	3.97	3.89	3.97	4.10	3.99	4.10	3.95	4.11	3.96	3.97	4.09	4.33	4.05
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	3.88	3.91	3.88	4.02	3.91	3.95	3.98	4.14	3.91	3.88	3.89	4.25	4.04
71. Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima	4.04	4.12	4.06	4.16	4.06	4.14	4.06	4.39	4.15	3.94	4.21	4.28	4.09
72. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya	3.98	3.84	3.85	4.13	4.09	4.08	4.15	4.24	4.17	3.93	4.04	4.31	4.16
73. Jenjang tarif tiket kereta	4.02	4.09	3.94	4.03	3.99	4.08	4.10	4.15	4.09	3.96	4.05	4.31	4.13
74. Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket	3.81	3.72	3.81	3.99	3.84	3.85	3.94	4.04	4.04	3.85	3.77	4.23	3.97
75. Aturan batal dan tukar tiket	3.77	3.99	3.92	3.94	3.80	3.79	3.84	4.09	3.64	3.81	3.69	4.17	4.00
76. Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund)	3.70	3.71	3.71	3.90	3.84	3.80	3.80	3.97	3.58	3.89	3.75	4.23	3.95
77. Channel lokasi refund	3.83	3.92	3.87	3.95	3.79	3.91	3.97	4.08	3.66	3.79	3.66	4.21	3.99
CSI DIMENSI KERETA	4.19	4.16	4.05	4.13	4.20	4.21	4.28	4.33	4.25	4.06	4.17	4.30	4.12
1. ASPEK FISIK KERETA	3.97	3.97	3.94	4.08	4.19	3.99	4.01	4.09	4.03	3.98	3.95	4.24	4.07
1. Bersih, bebas sampah, dan kerapian	4.09	4.15	4.04	4.17	4.38	4.17	4.16	4.27	4.27	4.13	4.12	4.23	4.16
2. Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	3.92	3.79	3.94	4.15	4.32	4.10	4.10	4.19	4.22	3.87	4.10	4.19	4.14
3. Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	4.02	4.14	3.98	4.18	4.19	3.99	4.13	4.13	4.16	4.00	4.04	4.24	4.17
4. Kondisi penerangan dalam kereta	3.90	3.85	3.93	4.09	4.28	3.93	4.07	4.04	4.22	4.03	4.07	4.25	4.14
5. Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	3.92	4.03	3.88	3.95	4.23	4.04	4.09	4.04	4.01	3.94	3.84	4.15	3.92
6. Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.95	3.80	3.78	3.99	3.99	3.80	3.84	3.90	4.00	3.65	3.53	4.10	4.05
7. Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	4.01	4.03	3.99	4.11	4.26	3.99	4.05	4.07	4.08	3.99	3.95	4.29	4.13
8. Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	4.02	3.80	3.91	4.15	4.15	3.95	3.83	4.01	3.95	4.01	3.92	4.23	3.98
9. Ketersediaan stop kontak di tiap seat	3.90	4.04	3.91	4.10	4.25	4.06	3.98	4.04	3.89	3.99	4.11	4.21	4.09
10. Tayangan televisi di kereta – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.88	3.69	3.80	3.91	3.93	3.83	3.62	3.93	3.83	3.73	3.70	4.21	3.93
11. Ketersediaan dan kondisi gordyn	3.86	4.02	3.96	4.07	4.21	3.91	3.64	4.01	3.78	4.03	3.77	4.32	4.03
12. Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	3.96	3.93	3.92	4.15	4.13	3.96	3.93	4.04	3.84	4.07	4.01	4.40	4.11
13. Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	3.82	4.01	4.00	4.05	4.05	3.77	4.11	4.09	3.87	4.06	3.82	4.26	4.01
14. Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	4.32	4.34	4.15	4.08	4.28	4.28	4.52	4.40	4.24	4.15	4.23	4.31	4.13

Findings

Recommendation

Daop	Daop 1 Jak	Daop 2 Bd	Daop 3 Cn	Daop 4 Sm	Daop 5 Pwt	Daop 6 Yk	Daop 7 Mn	Daop 8 Sb	Daop 9 Jr	Divre 1 Su	Divre 2 Pd	Divre 3 Pg	Divre 4 Tnk
2. ASPEK FISIK MAKAN DAN MINUMAN DALAM KERETA	4.11	4.15	3.99	4.05	3.99	4.13	4.23	4.31	4.06	3.97	4.05	4.24	4.13
15. Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	4.02	4.15	3.95	4.06	4.21	4.26	4.19	4.30	4.02	3.94	3.96	4.30	4.11
16. Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	4.02	4.14	4.01	3.98	4.06	4.13	4.19	4.25	3.98	3.95	4.03	4.24	4.16
17. Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.12	4.22	3.97	4.10	4.10	4.16	4.22	4.34	4.08	3.93	4.03	4.25	4.11
18. Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.21	4.21	4.07	4.10	4.03	4.18	4.25	4.35	4.04	4.04	4.00	4.27	4.17
19. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	4.04	4.01	3.89	3.93	3.52	3.81	4.07	4.23	3.93	3.84	3.99	4.05	4.07
20. Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	4.20	4.23	4.11	4.11	4.06	4.21	4.36	4.33	4.22	4.08	4.19	4.28	4.23
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	4.19	4.09	3.95	4.09	3.93	4.14	4.37	4.36	4.22	4.04	4.17	4.28	4.08
3. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.29	4.28	4.12	4.15	4.24	4.29	4.37	4.42	4.30	4.10	4.22	4.37	4.15
22. Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	4.25	4.24	4.08	4.15	4.26	4.24	4.31	4.43	4.30	4.08	4.22	4.33	4.09
23. Keberadaan kondektur	4.32	4.30	4.16	4.15	4.38	4.32	4.26	4.41	4.31	4.11	4.28	4.33	4.21
24. Kemudahan menghubungi kondektur	4.20	4.19	4.05	4.14	4.14	4.23	4.25	4.39	4.20	4.07	4.14	4.34	4.10
25. Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	4.26	4.35	4.18	4.17	4.18	4.27	4.34	4.42	4.26	4.11	4.25	4.35	4.16
26. Keberadaan prama / prami	4.27	4.21	4.10	4.14	4.30	4.33	4.29	4.44	4.21	4.07	4.15	4.41	4.17
27. Kemudahan menguhungi prama / prami	4.31	4.28	4.14	4.13	4.18	4.32	4.43	4.40	4.39	4.07	4.25	4.43	4.19
28. Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	4.32	4.31	4.11	4.16	4.23	4.31	4.52	4.45	4.36	4.13	4.31	4.42	4.14
29. Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	4.40	4.38	4.21	4.17	4.22	4.29	4.48	4.46	4.36	4.17	4.21	4.39	4.11
30. Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	4.28	4.29	4.11	4.15	4.23	4.30	4.48	4.43	4.38	4.13	4.21	4.36	4.13
4. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU – KERETA	4.34	4.18	4.12	4.23	4.40	4.39	4.45	4.45	4.54	4.18	4.40	4.32	4.11
31. Ketepatan waktu keberangkatan	4.37	4.10	4.11	4.26	4.51	4.46	4.40	4.45	4.60	4.19	4.41	4.37	4.15
32. Ketepatan waktu kedatangan	4.32	4.26	4.15	4.21	4.29	4.32	4.50	4.45	4.49	4.17	4.39	4.28	4.07

CSI PER STASIUN

Findings

Recommendation

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Priukian (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
CSI TOTAL	4.21	4.33	4.16	4.13	4.01	4.17	4.13	4.06	4.29	4.27	4.31	4.33	4.15	4.07
CSI DIMENSI STASIUN	4.20	4.35	4.20	4.15	4.05	4.18	4.12	4.07	4.31	4.32	4.35	4.39	4.15	4.07
<u>1.ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.24	4.39	4.28	4.13	4.16	4.24	4.14	4.05	4.35	4.30	4.38	4.42	4.20	4.07
1. Kemudahan akses lokasi stasiun	4.14	4.20	4.04	4.02	3.88	4.24	4.14	4.04	4.44	4.24	4.34	4.50	4.26	4.16
2. Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	4.20	4.24	4.28	4.18	4.12	4.30	4.14	4.06	4.34	4.38	4.32	4.40	4.28	4.14
3. Kebersihan area parkir	4.12	4.42	4.14	3.98	4.22	4.18	4.16	4.08	4.22	4.32	4.26	4.42	4.24	4.00
4. Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	4.24	4.24	4.40	4.20	4.26	4.30	4.14	4.10	4.24	4.22	4.38	4.44	4.14	4.12
5. Area dropping penumpang	4.18	4.48	4.26	4.06	4.12	4.28	4.22	4.08	4.44	4.38	4.46	4.54	4.18	4.08
6. Passenger crossing (area menyeberang)	4.24	4.48	4.30	4.10	4.28	4.24	4.20	4.04	4.28	4.36	4.46	4.42	4.16	3.98
7. Penataan fasilitas stasiun	4.28	4.36	4.24	4.10	4.12	4.22	4.12	4.06	4.26	4.22	4.26	4.44	4.26	4.08
8. Ketersediaan fasilitas tempat duduk	4.14	4.32	4.38	4.16	4.34	4.24	4.12	4.04	4.60	4.24	4.38	4.32	4.22	4.04
9. Ketersediaan tempat sampah	4.24	4.46	4.20	4.12	4.06	4.24	4.12	4.00	4.62	4.26	4.52	4.44	4.20	4.04
10. Lokasi toilet	4.16	4.44	4.34	4.18	4.24	4.24	3.98	4.00	4.18	4.28	4.38	4.38	4.10	3.98
11. Kebersihan toilet	4.18	4.40	4.16	4.12	4.02	4.16	3.78	3.92	4.06	4.32	4.34	4.52	4.26	3.98
12. Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	4.40	4.36	4.30	4.18	4.28	4.24	4.24	4.06	4.20	4.22	4.32	4.38	4.22	4.06
13. Fasilitas untuk difable	4.28	4.52	4.18	4.12	4.02	4.18	4.16	4.06	4.16	4.20	4.40	4.28	4.08	4.00
14. Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	4.30	4.42	4.24	4.16	4.38	4.22	4.22	4.06	4.64	4.26	4.56	4.38	4.26	4.08
15. Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	4.30	4.48	4.36	4.14	3.98	4.22	4.20	4.08	4.62	4.36	4.42	4.30	4.24	4.12
16. Keberadaan porter	4.24	4.48	4.34	4.24	4.28	4.26	4.16	4.04	4.46	4.44	4.30	4.34	4.20	4.10
17. Ketersediaan trolley	4.28	4.36	4.32	4.08	4.04	4.20	4.18	4.14	4.14	4.36	4.16	4.34	4.14	4.08
18. Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	4.26	4.50	4.44	4.22	4.32	4.24	4.28	4.08	4.46	4.30	4.38	4.44	4.22	4.10
19. Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	4.34	4.36	4.40	4.26	4.02	4.28	4.32	4.06	4.56	4.38	4.40	4.48	4.14	4.12
20. Kondisi estetika stasiun	4.30	4.36	4.40	4.06	4.32	4.28	4.14	4.04	4.22	4.26	4.40	4.50	4.12	4.10
21. Kebersihan stasiun secara keseluruhan	4.22	4.36	4.32	4.18	4.12	4.28	4.10	4.00	4.20	4.36	4.52	4.44	4.24	4.10

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
CSI TOTAL	4.36	4.22	4.26	4.24	4.49	4.17	4.47	4.05	4.11	3.94	4.38	4.40	4.20	4.15
CSI DIMENSI STASIUN	4.36	4.23	4.25	4.31	4.49	4.18	4.47	4.06	4.11	4.03	4.39	4.39	4.22	4.15
<u>1.ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.40	4.27	4.29	4.35	4.52	4.18	4.56	4.03	4.17	4.13	4.44	4.41	4.18	4.17
1. Kemudahan akses lokasi stasiun	4.32	4.12	4.30	4.42	4.42	4.62	4.26	4.10	4.04	4.16	4.34	4.62	4.18	4.28
2. Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	4.36	4.18	4.30	4.46	4.46	4.20	4.28	3.98	4.22	4.12	4.40	4.38	4.12	3.98
3. Kebersihan area parkir	4.38	4.16	4.22	4.34	4.50	4.14	4.74	4.02	4.04	4.02	4.42	4.34	4.18	4.12
4. Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	4.50	4.14	4.36	4.30	4.56	4.18	4.54	4.06	4.26	4.18	4.40	4.36	4.06	4.18
5. Area dropping penumpang	4.44	4.24	4.38	4.28	4.52	4.26	4.70	4.10	4.16	4.24	4.56	4.42	4.14	4.06
6. Passenger crossing (area menyeberang)	4.48	4.18	4.32	4.44	4.50	4.14	4.58	4.10	4.12	4.30	4.50	4.30	4.20	4.28
7. Penataan fasilitas stasiun	4.50	4.18	4.26	4.28	4.46	4.20	4.52	4.02	4.04	4.12	4.36	4.48	4.26	4.22
8. Ketersediaan fasilitas tempat duduk	4.40	4.16	4.16	4.42	4.52	4.08	4.68	3.82	4.24	4.08	4.38	4.40	4.16	4.10
9. Ketersediaan tempat sampah	4.50	4.16	4.30	4.26	4.48	4.16	4.76	4.10	4.26	4.10	4.42	4.40	4.20	4.18
10. Lokasi toilet	4.32	4.00	4.22	4.34	4.54	4.24	4.72	4.08	4.22	4.02	4.38	4.38	4.12	4.06
11. Kebersihan toilet	4.26	4.28	4.08	4.12	4.48	4.10	4.68	3.84	3.98	3.94	4.32	4.46	4.24	4.10
12. Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	4.26	4.38	4.12	4.50	4.58	4.14	4.64	4.16	4.18	4.18	4.56	4.56	4.18	4.14
13. Fasilitas untuk difable	4.34	4.40	4.28	4.24	4.58	4.10	4.34	3.90	4.18	4.08	4.40	4.32	4.24	4.06
14. Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	4.44	4.36	4.34	4.36	4.56	4.18	4.60	4.04	4.34	4.20	4.40	4.36	4.24	4.36
15. Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	4.52	4.38	4.38	4.50	4.60	4.22	4.64	4.10	4.16	4.12	4.44	4.40	4.08	4.16
16. Keberadaan porter	4.42	4.32	4.40	4.46	4.58	4.14	4.62	4.06	4.26	4.18	4.54	4.36	4.14	4.12
17. Ketersediaan trolley	4.34	4.48	4.14	4.22	4.56	4.04	4.32	3.76	4.02	4.08	4.50	4.36	4.18	4.30
18. Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	4.34	4.38	4.30	4.38	4.52	4.26	4.42	4.18	4.30	4.18	4.58	4.44	4.26	4.24
19. Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	4.46	4.44	4.38	4.50	4.48	4.14	4.62	4.12	4.26	4.26	4.54	4.42	4.16	4.26
20. Kondisi estetika stasiun	4.28	4.38	4.42	4.28	4.54	4.20	4.38	4.02	4.20	4.06	4.42	4.34	4.26	4.28
21. Kebersihan stasiun secara keseluruhan	4.42	4.48	4.36	4.30	4.50	4.10	4.66	4.10	4.08	4.08	4.48	4.48	4.20	4.24

Findings

Recommendation

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Priukian (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.23	4.41	4.17	4.10	4.09	4.25	4.17	4.08	4.35	4.34	4.47	4.47	4.24	4.07
22. Kebersihan ruang tunggu	4.18	4.40	4.06	4.00	3.92	4.26	4.24	4.10	4.50	4.32	4.44	4.46	4.38	4.14
23. Kenyamanan ruang tunggu	4.26	4.40	4.38	4.08	4.34	4.28	4.14	4.06	4.34	4.32	4.42	4.54	4.26	4.10
24. Keamanan ruang tunggu di stasiun	4.20	4.42	4.14	4.14	3.98	4.26	4.22	4.06	4.20	4.28	4.36	4.38	4.12	4.04
25. Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	4.34	4.48	4.24	4.12	4.34	4.20	4.14	4.12	4.44	4.50	4.58	4.48	4.30	4.00
26. Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	4.20	4.38	4.04	4.18	3.94	4.26	4.08	4.06	4.24	4.30	4.60	4.52	4.14	4.02
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.25	4.40	4.21	4.16	4.13	4.23	4.08	4.11	4.37	4.38	4.37	4.42	4.08	4.07
27. Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	4.32	4.42	4.10	4.10	3.92	4.18	4.04	4.10	4.38	4.30	4.38	4.56	4.14	4.04
28. Kejelasan informasi audible (announcer)	4.28	4.32	4.34	4.20	4.38	4.22	4.14	4.16	4.60	4.40	4.32	4.38	4.06	4.08
29. Sign Board untuk jalur kereta	4.26	4.52	4.22	4.06	4.04	4.20	4.18	4.12	4.32	4.36	4.38	4.48	4.10	4.10
30. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan boarding area	4.20	4.42	4.32	4.18	4.30	4.24	4.06	4.08	4.22	4.38	4.44	4.38	4.04	4.10
31. Ketersediaan tempat sampah	4.28	4.42	4.12	4.02	3.94	4.20	4.06	4.12	4.60	4.40	4.38	4.46	4.10	4.06
32. Keamanan boarding area	4.22	4.34	4.32	4.32	4.36	4.32	3.96	4.08	4.20	4.44	4.44	4.42	4.02	4.04
33. Kenyamanan boarding area	4.22	4.34	4.04	4.24	3.98	4.24	4.14	4.08	4.28	4.40	4.28	4.28	4.10	4.08
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.24	4.46	4.27	4.26	4.13	4.23	4.08	4.08	4.30	4.29	4.39	4.49	4.18	4.06
34. Ketersediaan ruang customer service / informasi	4.20	4.56	4.22	4.08	3.88	4.26	4.14	4.08	4.56	4.26	4.38	4.58	4.28	4.02
35. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.28	4.36	4.40	4.36	4.36	4.22	4.06	4.08	4.24	4.34	4.48	4.44	4.20	4.06
36. Keamanan ruang customer service / informasi	4.32	4.52	4.20	4.22	3.98	4.20	4.06	4.06	4.14	4.24	4.44	4.48	4.12	4.06
37. Kenyamanan ruang customer service / informasi	4.30	4.40	4.46	4.34	4.44	4.26	4.04	4.06	4.36	4.40	4.36	4.46	4.18	4.06
38. Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	4.20	4.46	4.12	4.22	3.94	4.28	4.10	4.06	4.30	4.22	4.42	4.48	4.14	4.04
39. Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	4.22	4.34	4.42	4.36	4.34	4.24	4.10	4.08	4.14	4.18	4.26	4.36	4.18	4.10
40. Ketersediaan mesin antrian	4.14	4.56	4.10	4.24	3.98	4.18	4.06	4.12	4.34	4.36	4.36	4.62	4.12	4.08

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.37	4.24	4.23	4.40	4.48	4.20	4.55	4.08	4.09	4.06	4.35	4.37	4.19	4.01
22. Kebersihan ruang tunggu	4.34	4.18	4.20	4.48	4.46	4.26	4.58	4.12	4.00	4.04	4.32	4.40	4.18	4.16
23. Kenyamanan ruang tunggu	4.44	4.22	4.18	4.38	4.46	4.24	4.72	4.08	4.20	4.02	4.34	4.38	4.24	4.06
24. Keamanan ruang tunggu di stasiun	4.38	4.14	4.18	4.38	4.48	4.18	4.70	4.00	4.10	4.10	4.28	4.36	4.16	4.22
25. Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	4.40	4.28	4.44	4.38	4.54	4.14	4.48	4.12	4.12	4.08	4.44	4.38	4.22	3.70
26. Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	4.26	4.40	4.18	4.38	4.48	4.18	4.20	4.08	4.02	4.06	4.40	4.32	4.14	3.82
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.37	4.31	4.25	4.33	4.46	4.11	4.63	4.16	4.21	4.10	4.43	4.39	4.22	4.18
27. Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	4.34	4.38	4.26	4.16	4.42	4.00	4.72	4.14	4.08	4.04	4.50	4.58	4.08	4.22
28. Kejelasan informasi audible (announcer)	4.44	4.16	4.32	4.40	4.48	4.16	4.32	4.10	4.34	4.14	4.42	4.32	4.16	4.28
29. Sign Board untuk jalur kereta	4.38	4.12	4.30	4.44	4.44	4.14	4.82	4.18	4.12	4.12	4.38	4.42	4.26	4.14
30. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan boarding area	4.30	4.24	4.26	4.26	4.44	4.14	4.62	4.18	4.26	4.12	4.38	4.22	4.34	4.26
31. Ketersediaan tempat sampah	4.26	4.42	4.24	4.32	4.46	4.06	4.54	4.18	4.12	4.06	4.42	4.46	4.20	4.08
32. Keamanan boarding area	4.50	4.38	4.14	4.38	4.48	4.16	4.64	4.20	4.42	4.18	4.42	4.28	4.30	4.16
33. Kenyamanan boarding area	4.38	4.46	4.24	4.38	4.52	4.12	4.70	4.16	4.16	4.04	4.50	4.42	4.22	4.14
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.36	4.32	4.23	4.44	4.48	4.27	4.59	4.09	4.17	4.09	4.38	4.41	4.24	4.20
34. Ketersediaan ruang customer service / informasi	4.38	4.26	4.20	4.42	4.46	4.30	4.72	4.10	4.06	4.04	4.36	4.46	4.20	4.16
35. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.40	4.28	4.22	4.48	4.38	4.26	4.64	4.12	4.30	4.10	4.38	4.22	4.10	4.18
36. Keamanan ruang customer service / informasi	4.36	4.26	4.16	4.36	4.38	4.28	4.68	4.10	4.14	4.06	4.42	4.52	4.14	4.12
37. Kenyamanan ruang customer service / informasi	4.40	4.20	4.22	4.42	4.50	4.28	4.56	4.06	4.34	4.08	4.34	4.44	4.26	4.24
38. Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	4.34	4.36	4.28	4.50	4.56	4.24	4.60	4.16	4.14	4.14	4.34	4.46	4.28	4.24
39. Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	4.24	4.48	4.32	4.36	4.54	4.26	4.36	4.02	4.20	4.08	4.44	4.36	4.32	4.26
40. Ketersediaan mesin antrian	4.38	4.42	4.24	4.52	4.56	4.24	4.54	4.08	4.04	4.12	4.42	4.40	4.42	4.22

Findings

Recommendation

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Pruiakan (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.29	4.47	4.23	4.26	4.18	4.23	4.20	4.09	4.27	4.31	4.42	4.41	4.18	4.07
41. Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	4.16	4.50	4.10	4.16	4.02	4.16	4.26	4.08	4.64	4.28	4.44	4.52	4.36	4.08
42. Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	4.26	4.40	4.36	4.36	4.30	4.28	4.22	4.12	4.24	4.32	4.34	4.36	4.06	4.04
43. Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	4.24	4.50	4.14	4.18	4.04	4.26	4.24	4.12	4.58	4.22	4.46	4.36	4.16	4.10
44. Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	4.30	4.40	4.54	4.22	4.28	4.26	4.30	4.12	4.18	4.34	4.46	4.44	4.10	4.14
45. Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	4.28	4.54	4.10	4.24	4.06	4.18	4.24	4.08	4.06	4.30	4.30	4.42	4.12	4.12
46. Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	4.36	4.44	4.32	4.20	4.46	4.22	4.16	4.14	3.92	4.26	4.30	4.36	4.18	4.02
47. Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	4.40	4.44	4.20	4.32	4.04	4.28	4.22	4.08	4.26	4.20	4.40	4.36	4.22	4.00
48. Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	4.40	4.54	4.26	4.44	4.38	4.16	4.18	4.08	4.10	4.28	4.34	4.56	4.18	4.00
49. Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	4.26	4.54	4.02	4.28	3.98	4.26	4.20	4.08	4.02	4.32	4.42	4.52	4.12	4.10
50. Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun	4.28	4.52	4.34	4.18	4.30	4.20	4.22	4.06	4.14	4.24	4.58	4.30	4.14	4.04
51. Kejelasan informasi biaya tiket	4.38	4.38	4.18	4.28	4.04	4.24	4.20	4.10	4.56	4.40	4.48	4.34	4.18	4.10
52. Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	4.34	4.48	4.42	4.28	4.38	4.28	4.20	4.04	4.60	4.40	4.46	4.36	4.32	4.08
53. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.28	4.46	4.10	4.20	4.06	4.24	4.24	4.08	4.20	4.38	4.48	4.32	4.26	4.08
54. Kenyamanan lokasi pembelian tiket	4.24	4.36	4.26	4.28	4.46	4.22	4.06	4.06	4.24	4.36	4.46	4.42	4.12	4.08
55. Keamanan lokasi pembelian tiket	4.26	4.54	4.20	4.26	3.98	4.24	4.10	4.10	4.16	4.38	4.44	4.46	4.16	4.10
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.27	4.41	4.37	4.20	4.12	4.19	4.16	4.07	4.46	4.40	4.43	4.44	4.17	4.14
56. Keramahan petugas boarding	4.26	4.42	4.28	4.10	3.96	4.22	4.16	4.10	4.50	4.44	4.50	4.48	4.20	4.16
57. Keramahan petugas loket	4.24	4.32	4.52	4.24	4.36	4.14	4.20	4.04	4.60	4.40	4.38	4.38	4.20	4.12
58. Keramahan petugas customer service	4.24	4.48	4.30	4.16	3.98	4.18	4.10	4.06	4.48	4.40	4.56	4.42	4.16	4.16
59. Keramahan security	4.26	4.34	4.46	4.28	4.40	4.20	4.20	4.08	4.42	4.34	4.24	4.34	4.18	4.08
60. Keramahan porter	4.34	4.50	4.30	4.22	3.94	4.20	4.12	4.08	4.26	4.40	4.44	4.56	4.10	4.18

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.36	4.22	4.30	4.38	4.54	4.16	4.45	4.11	4.20	4.10	4.32	4.38	4.25	4.24
41. Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	4.34	4.12	4.38	4.38	4.50	4.42	4.46	4.02	4.10	4.20	4.30	4.36	4.44	4.30
42. Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	4.36	4.08	4.24	4.36	4.58	4.28	4.20	4.10	4.22	4.14	4.10	4.40	4.22	4.26
43. Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	4.46	4.18	4.24	4.38	4.52	4.26	4.78	4.16	4.14	4.18	4.26	4.44	4.08	4.18
44. Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	4.38	4.18	4.40	4.42	4.54	4.18	4.50	4.18	4.34	3.98	4.34	4.30	4.16	4.48
45. Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	4.30	4.10	4.22	4.38	4.48	4.10	4.46	4.06	4.14	3.90	4.32	4.36	4.00	4.38
46. Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	4.26	4.16	4.36	4.40	4.50	4.16	4.20	4.04	4.18	4.04	4.32	4.38	4.38	4.42
47. Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	4.30	4.14	4.24	4.40	4.52	4.14	4.34	4.02	4.12	4.04	4.38	4.34	4.24	4.20
48. Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	4.46	4.24	4.18	4.42	4.50	4.14	4.46	4.16	4.26	4.12	4.38	4.42	4.38	4.22
49. Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	4.34	4.22	4.24	4.44	4.58	4.22	4.28	4.12	4.30	3.98	4.36	4.38	4.08	4.16
50. Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun	4.32	4.24	4.30	4.14	4.52	3.76	4.52	4.08	4.24	4.12	4.30	4.40	4.30	4.22
51. Kejelasan informasi biaya tiket	4.44	4.30	4.42	4.32	4.58	4.14	4.56	4.20	4.16	4.20	4.26	4.34	4.26	4.24
52. Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	4.36	4.36	4.38	4.46	4.56	4.14	4.38	4.12	4.20	4.26	4.34	4.46	4.26	4.10
53. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.38	4.34	4.32	4.36	4.56	4.16	4.72	4.18	4.24	4.18	4.40	4.36	4.34	4.20
54. Kenyamanan lokasi pembelian tiket	4.30	4.32	4.32	4.38	4.58	4.16	4.50	4.08	4.28	4.06	4.32	4.36	4.22	4.16
55. Keamanan lokasi pembelian tiket	4.44	4.36	4.24	4.46	4.56	4.12	4.38	4.10	4.10	4.14	4.42	4.42	4.34	4.06
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.54	4.36	4.36	4.51	4.55	4.29	4.59	4.09	4.15	4.08	4.43	4.40	4.24	4.14
56. Keramahan petugas boarding	4.60	4.30	4.36	4.52	4.54	4.28	4.68	4.08	4.06	4.06	4.44	4.48	4.34	4.06
57. Keramahan petugas loket	4.46	4.18	4.34	4.58	4.58	4.36	4.70	4.10	4.22	4.04	4.36	4.40	4.30	4.06
58. Keramahan petugas customer service	4.52	4.34	4.34	4.48	4.54	4.26	4.56	4.12	4.12	4.16	4.46	4.34	4.14	4.18
59. Keramahan security	4.54	4.48	4.40	4.46	4.56	4.30	4.60	4.06	4.22	3.94	4.40	4.36	4.14	4.16
60. Keramahan porter	4.58	4.52	4.38	4.50	4.54	4.24	4.36	4.06	4.16	4.18	4.48	4.40	4.26	4.24

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Priukian (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	4.06	4.15	4.03	4.06	3.77	4.04	4.15	4.05	4.18	4.27	4.12	4.27	4.10	4.06
61. Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding	4.20	4.38	4.14	4.14	3.88	4.08	4.30	4.10	4.28	4.46	4.40	4.50	4.42	4.08
62. Keakuratan informasi yang diberikan security	4.02	4.02	4.08	4.10	3.74	3.94	4.20	4.08	4.08	4.30	4.04	4.44	4.14	4.10
63. Keakuratan informasi yang diberikan porter	3.98	4.30	4.06	4.12	3.80	4.10	4.08	3.98	4.20	4.40	3.86	4.36	4.12	4.00
64. Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket	3.94	3.88	4.08	4.12	3.86	4.00	4.18	4.10	4.50	4.04	4.20	4.30	4.20	4.06
65. Keakuratan informasi yang diberikan customer service	4.26	4.42	3.98	4.04	3.76	4.16	4.16	4.08	4.30	4.30	4.38	4.08	4.10	4.12
66. Kecepatan pelayanan petugas boarding	4.04	3.86	4.20	3.92	3.62	3.88	4.16	4.02	4.00	4.34	4.18	4.36	3.98	4.06
67. Kecepatan pelayanan security	4.10	4.38	3.98	4.02	3.82	4.16	4.14	4.02	4.10	4.22	3.92	4.10	4.06	4.08
68. Kecepatan pelayanan porter	3.98	3.92	3.98	4.00	3.72	3.90	4.08	3.96	3.96	4.08	3.84	4.08	3.92	4.06
69. Kecepatan pelayanan petugas loket	3.86	4.32	3.94	4.12	3.68	4.12	4.10	4.08	4.18	4.24	4.02	4.22	3.96	4.02
70. Kecepatan pelayanan customer service	4.18	3.98	3.88	3.98	3.82	4.08	4.06	4.06	4.10	4.26	4.28	4.22	4.02	4.04
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	3.95	4.02	3.91	3.94	3.65	3.95	3.99	3.99	4.11	4.18	4.08	4.14	4.00	3.96
71. Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima	4.08	4.34	4.06	4.10	3.86	4.26	4.16	4.08	4.40	4.42	4.28	4.40	4.24	4.10
72. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya	4.20	3.98	3.84	3.96	3.48	3.88	4.18	4.04	4.50	4.18	4.38	4.24	4.10	4.10
73. Jenjang tarif tiket kereta	3.98	4.44	3.86	4.06	3.70	4.12	3.96	4.00	4.16	4.34	4.28	4.44	3.92	4.04
74. Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket	3.84	3.62	3.76	3.88	3.56	3.74	3.90	4.04	4.06	4.12	3.98	4.00	4.00	3.94
75. Aturan batal dan tukar tiket	3.74	4.04	3.94	3.90	3.56	4.14	3.96	3.98	3.90	4.04	3.82	3.90	3.88	3.92
76. Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund)	3.94	3.58	3.82	3.86	3.48	3.68	3.88	3.86	3.90	4.06	3.76	3.94	3.84	3.78
77. Channel lokasi refund	3.86	4.14	4.08	3.80	3.86	3.80	3.88	3.94	3.80	4.10	4.00	4.06	4.00	3.82

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	4.28	4.00	4.22	3.96	4.50	4.16	4.17	4.01	3.92	3.97	4.41	4.39	4.23	4.15
61. Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding	4.42	4.36	4.32	4.40	4.56	4.30	4.28	4.16	4.14	4.12	4.44	4.60	4.30	4.20
62. Keakuratan informasi yang diberikan security	4.36	4.12	4.32	4.30	4.60	4.28	4.14	3.86	3.70	3.88	4.40	4.32	4.30	4.22
63. Keakuratan informasi yang diberikan porter	4.32	4.14	4.20	3.96	4.58	4.22	4.22	4.12	4.04	3.86	4.42	4.46	4.26	4.00
64. Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket	4.40	4.04	4.28	3.76	4.58	4.08	4.28	3.96	3.86	4.02	4.36	4.22	4.22	4.28
65. Keakuratan informasi yang diberikan customer service	4.28	4.02	4.28	3.88	4.48	4.22	4.36	4.14	4.04	4.16	4.44	4.46	4.10	4.18
66. Kecepatan pelayanan petugas boarding	4.18	4.06	4.14	3.80	4.30	4.14	4.44	3.98	3.78	3.90	4.38	4.34	4.30	4.22
67. Kecepatan pelayanan security	4.00	3.86	4.20	3.90	4.40	4.02	4.06	3.92	4.02	4.02	4.40	4.34	4.24	4.14
68. Kecepatan pelayanan porter	4.24	3.80	4.16	3.78	4.50	4.14	4.06	3.88	3.78	3.80	4.44	4.44	4.18	4.06
69. Kecepatan pelayanan petugas loket	4.24	3.70	4.26	3.76	4.50	4.04	3.94	3.98	3.98	3.96	4.40	4.28	4.26	4.14
70. Kecepatan pelayanan customer service	4.32	3.84	4.06	3.98	4.50	4.12	3.92	4.10	3.80	3.98	4.46	4.40	4.12	4.02
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	4.10	4.01	4.06	3.95	4.40	4.01	4.06	3.82	3.87	3.63	4.30	4.35	4.20	4.07
71. Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima	4.18	4.20	4.26	4.40	4.44	4.28	4.26	3.88	4.02	3.96	4.32	4.42	4.20	4.06
72. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya	4.36	4.02	4.08	4.06	4.38	4.24	4.42	3.84	3.86	3.80	4.34	4.36	4.28	4.24
73. Jenjang tarif tiket kereta	4.26	4.16	4.18	3.74	4.38	4.16	4.26	3.94	4.02	3.66	4.30	4.32	4.30	4.08
74. Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket	4.06	3.90	4.00	3.80	4.44	3.88	4.54	3.80	3.76	3.44	4.20	4.36	4.16	3.98
75. Aturan batal dan tukar tiket	3.86	3.94	3.98	3.98	4.40	3.88	3.72	3.78	3.78	3.42	4.26	4.30	4.16	4.10
76. Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund)	3.94	3.84	3.76	3.80	4.34	3.78	3.52	3.86	3.90	3.64	4.38	4.32	4.22	4.04
77. Channel lokasi refund	4.04	3.96	4.10	3.84	4.38	3.82	3.58	3.66	3.76	3.44	4.28	4.36	4.10	4.00

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Priiakan (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
CSI DIMENSI KERETA	4.21	4.31	4.13	4.12	3.98	4.17	4.14	4.06	4.27	4.23	4.27	4.26	4.15	4.08
1. ASPEK FISIK KERETA	4.00	4.10	3.94	3.92	3.71	4.05	4.07	4.02	4.25	3.79	3.82	3.77	3.88	4.02
1. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan	4.24	4.34	4.00	4.00	3.84	4.18	4.18	4.06	4.36	3.96	4.14	3.88	4.06	4.06
2. Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	4.14	3.92	3.58	3.98	3.62	4.08	4.22	4.06	4.32	3.96	3.90	3.92	4.14	4.02
3. Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	4.04	4.38	4.02	3.86	3.64	4.22	4.22	4.08	4.14	3.78	3.74	3.86	4.00	4.10
4. Kondisi penerangan dalam kereta	3.90	3.88	3.98	3.90	3.90	3.78	4.08	4.04	4.38	3.94	3.40	3.44	4.00	4.08
5. Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	3.94	4.16	4.00	3.88	3.52	4.14	3.78	3.96	4.28	3.72	3.96	3.82	3.74	4.04
6. Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.92	3.70	3.46	3.82	3.68	3.64	3.96	3.92	4.04	3.40	3.82	3.26	3.56	3.90
7. Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	4.02	4.24	4.14	3.96	3.68	4.22	4.10	4.02	4.50	3.80	3.60	3.76	3.82	4.02
8. Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	4.12	3.90	4.02	3.96	3.50	4.06	4.16	4.06	4.18	3.58	3.94	3.94	3.62	3.90
9. Ketersediaan stop kontak di tiap seat	3.90	4.30	3.96	3.82	3.64	3.96	4.00	4.06	4.32	3.78	3.84	3.96	3.80	4.04
10. Tayangan televisi di kereta – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.86	3.84	3.66	3.54	3.58	3.84	3.88	3.82	3.88	3.74	3.32	3.78	3.74	3.94
11. Ketersediaan dan kondisi gordyn	3.82	4.16	3.90	4.04	3.68	4.10	3.98	4.00	4.32	3.54	3.68	3.58	3.94	4.02
12. Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	4.06	4.04	4.02	3.98	3.64	3.98	4.20	4.10	4.16	3.86	3.88	3.78	3.88	4.06
13. Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	3.64	4.04	4.08	3.84	3.66	4.24	4.06	4.06	4.12	3.62	3.66	3.42	3.58	4.04
14. Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	4.34	4.44	4.40	4.34	4.28	4.24	4.14	4.06	4.40	4.30	4.56	4.36	4.30	4.08
2. ASPEK FISIK MAKAN DAN MINUMAN DALAM KERETA	4.10	4.30	4.11	4.15	3.92	4.13	4.01	4.01	4.06	4.26	4.17	4.29	4.12	4.03
15. Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	4.00	4.32	4.00	4.06	3.68	4.16	4.04	4.00	4.46	4.16	4.10	4.48	4.18	4.02
16. Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	3.98	4.18	4.22	4.18	4.10	4.06	3.94	3.98	4.02	4.30	4.14	4.28	4.14	4.02
17. Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.16	4.36	4.08	4.26	3.80	4.12	4.12	4.04	4.18	4.26	4.30	4.22	4.12	4.12
18. Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.16	4.38	4.24	4.24	4.12	4.20	4.06	4.00	4.12	4.22	4.32	4.28	4.14	4.06
19. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	4.00	4.24	4.00	4.08	3.78	4.02	3.90	3.88	3.52	4.16	3.92	4.22	4.06	3.86
20. Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	4.16	4.24	4.22	4.18	4.22	4.24	4.06	4.06	4.12	4.40	4.32	4.24	4.16	4.08
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	4.26	4.36	4.02	4.06	3.80	4.12	3.98	4.10	3.98	4.32	4.12	4.26	4.04	4.08

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
CSI DIMENSI KERETA	4.35	4.21	4.28	4.17	4.48	4.16	4.47	4.04	4.10	3.86	4.38	4.41	4.18	4.16
1. ASPEK FISIK KERETA	4.14	3.99	3.99	3.69	4.40	4.05	4.33	3.97	3.90	3.86	4.30	4.37	4.17	4.06
1. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan	4.20	4.14	4.18	3.76	4.42	4.38	4.74	4.10	4.06	4.08	4.28	4.38	4.12	4.26
2. Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	4.28	3.98	3.96	3.86	4.32	4.32	4.60	3.96	3.70	4.02	4.32	4.32	4.18	4.26
3. Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	4.24	4.14	4.08	3.64	4.52	4.12	4.56	4.06	3.78	4.04	4.24	4.38	4.32	4.18
4. Kondisi penerangan dalam kereta	4.18	3.96	4.04	3.44	4.42	4.20	4.70	3.92	4.02	4.06	4.32	4.36	4.22	4.22
5. Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	4.04	4.30	3.84	3.56	4.32	4.12	4.48	3.86	3.96	3.76	4.24	4.36	4.06	3.78
6. Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.84	3.80	3.72	3.74	4.34	3.58	4.38	3.68	3.62	3.18	4.08	4.22	4.20	3.96
7. Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	4.30	4.08	4.06	3.60	4.40	4.02	4.46	4.10	3.76	3.84	4.30	4.42	4.18	4.20
8. Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	4.10	3.82	3.78	3.58	4.42	4.04	3.98	3.86	4.06	3.94	4.34	4.36	3.82	4.12
9. Ketersediaan stop kontak di tiap seat	4.20	3.72	4.06	3.44	4.40	4.12	4.16	4.04	3.74	4.02	4.32	4.26	4.24	3.92
10. Tayangan televisi di kereta – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.66	3.82	3.70	3.78	4.40	3.76	3.86	3.70	3.78	3.36	4.26	4.38	4.16	3.62
11. Ketersediaan dan kondisi gordyn	4.16	3.54	3.82	3.58	4.38	3.98	3.80	3.92	4.00	3.86	4.40	4.44	4.16	3.96
12. Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	4.12	3.86	4.12	3.62	4.34	4.00	4.14	4.06	3.94	4.00	4.52	4.44	4.28	4.12
13. Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	4.24	4.08	3.94	3.74	4.36	3.90	4.04	4.08	3.94	3.68	4.24	4.42	4.18	3.90
14. Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	4.38	4.48	4.40	4.24	4.58	4.04	4.46	4.12	4.20	4.08	4.38	4.40	4.16	4.20
2. ASPEK FISIK MAKAN DAN MINUMAN DALAM KERETA	4.28	4.24	4.16	4.17	4.36	3.84	4.30	3.94	4.12	3.38	4.26	4.39	4.27	4.15
15. Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	4.34	4.18	4.16	4.18	4.26	3.96	4.30	3.96	3.94	3.20	4.26	4.46	4.28	4.14
16. Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	4.26	4.22	3.90	4.16	4.38	3.78	4.34	3.90	4.22	3.30	4.26	4.38	4.38	4.20
17. Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.32	4.18	4.20	4.20	4.34	3.94	4.40	3.94	4.00	3.34	4.26	4.36	4.12	4.12
18. Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.32	4.22	4.24	4.30	4.38	3.98	4.26	4.00	4.30	3.30	4.28	4.40	4.34	4.08
19. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	4.08	4.14	4.06	4.04	4.28	3.46	4.04	3.80	4.02	3.38	4.20	4.38	4.32	4.18
20. Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	4.30	4.40	4.28	4.10	4.42	3.88	4.22	3.98	4.32	3.56	4.30	4.36	4.28	4.24
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	4.36	4.38	4.34	4.20	4.50	3.90	4.54	4.04	4.08	3.60	4.30	4.38	4.16	4.06

Findings

Recommendation

STASIUN	Gambir (Daop 1 Jak)	Pasar Senen (Daop 1 Jak)	Bandung (Daop 2 Bd)	Kiaracondong (Daop 2 Bd)	Cirebon (Daop 3 Cn)	Cirebon Priiakan (Daop 3 Cn)	Semarang Tawang (Daop 4 Sm)	Semarang Poncol (Daop 4 Sm)	Purwokerto (Daop 5 Pwt)	Kutoarjo (Daop 5 Pwt)	Yogyakarta (Daop 6 Yk)	Lempuyangan (Daop 6 Yk)	Solobalapan (Daop 6 Yk)	Purwosari (Daop 6 Yk)
3. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.31	4.38	4.29	4.23	4.12	4.25	4.17	4.11	4.34	4.33	4.43	4.40	4.22	4.09
22. Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	4.28	4.38	4.12	4.18	3.90	4.26	4.20	4.10	4.38	4.34	4.42	4.44	4.22	4.12
23. Keberadaan kondektur	4.34	4.40	4.42	4.22	4.34	4.14	4.18	4.06	4.56	4.44	4.40	4.34	4.20	4.06
24. Kemudahan menghubungi kondektur	4.24	4.34	4.12	4.16	4.00	4.10	4.18	4.10	4.28	4.20	4.42	4.38	4.20	4.06
25. Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	4.22	4.28	4.44	4.26	4.32	4.26	4.22	4.10	4.24	4.46	4.46	4.44	4.18	4.10
26. Keberadaan prama / prami	4.26	4.46	4.14	4.20	4.02	4.24	4.14	4.10	4.50	4.28	4.38	4.30	4.24	4.14
27. Kemudahan menguhungi prama / prami	4.28	4.32	4.34	4.22	4.26	4.22	4.14	4.06	4.20	4.36	4.48	4.46	4.24	4.16
28. Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	4.38	4.42	4.30	4.28	4.00	4.34	4.18	4.22	4.22	4.36	4.44	4.46	4.26	4.06
29. Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	4.42	4.46	4.48	4.30	4.34	4.36	4.18	4.16	4.30	4.28	4.54	4.34	4.18	4.08
30. Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	4.34	4.38	4.26	4.24	3.98	4.30	4.14	4.10	4.32	4.28	4.32	4.44	4.26	4.06
4. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU - KERETA	4.39	4.40	4.13	4.12	4.11	4.22	4.30	4.10	4.44	4.41	4.55	4.47	4.31	4.17
31. Ketepatan waktu keberangkatan	4.36	4.40	4.00	4.04	3.98	4.24	4.36	4.12	4.66	4.44	4.68	4.54	4.28	4.18
32. Ketepatan waktu kedatangan	4.42	4.40	4.26	4.20	4.24	4.20	4.24	4.08	4.22	4.38	4.42	4.40	4.34	4.16

Findings

Recommendation

STASIUN	Madiun (Daop 7 Mn)	Kertosono (Daop 7 Mn)	Surabaya Gubeng (Daop 8 Sb)	Surabaya Pasar Turi (Daop 8 Sb)	Malang (Daop 8 Sb)	Jember (Daop 9 Jr)	Ketapang (Daop 9 Jr)	Medan (Divre 1 Su)	Rt. Prapat (Divre 1 Su)	Padang (Divre 2 Sb)	Kertapati (Divre 3 Kpt)	Lubuklinggau (Divre 3 Kpt)	Tanjungkarang (Divre 4 Tnk)	Kotabumi (Divre 4 Tnk)
3. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.42	4.27	4.40	4.33	4.57	4.30	4.52	4.06	4.15	4.01	4.49	4.40	4.18	4.20
22. Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	4.36	4.18	4.44	4.40	4.56	4.36	4.66	4.04	4.06	4.02	4.42	4.38	4.08	4.08
23. Keberadaan kondektur	4.38	4.18	4.36	4.34	4.52	4.28	4.68	4.08	4.14	4.12	4.40	4.34	4.30	4.22
24. Kemudahan menghubungi kondektur	4.30	4.16	4.34	4.32	4.56	4.26	4.46	4.06	4.16	3.96	4.46	4.32	4.02	4.20
25. Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	4.52	4.12	4.30	4.38	4.62	4.30	4.54	3.98	4.26	3.92	4.44	4.40	4.14	4.28
26. Keberadaan prama / prami	4.46	4.10	4.44	4.26	4.56	4.30	4.34	4.00	4.10	3.90	4.50	4.48	4.26	4.18
27. Kemudahan menguhungi prama / prami	4.42	4.30	4.36	4.24	4.52	4.34	4.48	3.96	4.16	4.06	4.42	4.42	4.26	4.22
28. Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	4.44	4.52	4.52	4.28	4.60	4.26	4.46	4.14	4.16	4.14	4.64	4.44	4.08	4.26
29. Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	4.46	4.44	4.42	4.36	4.60	4.28	4.52	4.14	4.20	4.00	4.54	4.42	4.12	4.24
30. Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	4.48	4.48	4.46	4.36	4.56	4.28	4.52	4.10	4.14	3.96	4.56	4.38	4.38	4.10
4. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU - KERETA	4.51	4.28	4.48	4.37	4.59	4.43	4.71	4.19	4.19	4.22	4.46	4.46	4.11	4.20
31. Ketepatan waktu keberangkatan	4.52	4.20	4.48	4.38	4.58	4.42	4.76	4.18	4.24	4.20	4.50	4.54	4.12	4.28
32. Ketepatan waktu kedatangan	4.50	4.36	4.48	4.36	4.60	4.44	4.66	4.20	4.14	4.24	4.42	4.38	4.10	4.12

CSI PER KERETA

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggajati	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
CSI TOTAL	4.26	4.00	4.18	4.04	4.03	4.15	4.13	4.33	4.26	4.02	4.18	4.33	4.15	4.07	4.17
CSI DIMENSI STASIUN	4.25	4.00	4.18	4.06	4.05	4.16	4.16	4.40	4.27	4.01	4.21	4.32	4.15	4.10	4.12
<u>1.ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.25	3.98	4.24	4.20	4.04	4.32	4.19	4.40	4.20	3.99	4.16	4.41	4.22	4.12	4.15
1. Kemudahan akses lokasi stasiun	4.07	4.07	4.27	4.07	4.06	4.14	4.31	4.34	4.34	4.02	4.32	4.40	4.06	4.16	4.10
2. Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	4.27	4.00	4.20	4.13	4.06	4.20	4.26	4.26	4.11	4.00	4.20	4.50	4.00	4.12	4.08
3. Kebersihan area parkir	4.27	3.93	4.27	4.13	4.02	4.29	4.17	4.26	4.20	3.96	4.16	4.36	4.06	4.06	3.94
4. Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	4.20	4.07	4.13	4.00	4.04	4.17	4.00	4.20	4.31	3.98	4.12	4.26	4.06	4.10	4.00
5. Area dropping penumpang	4.13	4.00	4.27	4.33	3.96	4.43	4.14	4.37	4.20	4.00	4.14	4.52	4.04	4.14	4.04
6. Passanger crossing (area menyeberang)	4.07	4.00	4.13	4.33	4.00	4.29	4.11	4.46	4.20	4.02	4.14	4.42	4.16	4.14	3.98
7. Penataan fasilitas stasiun	4.20	4.00	4.13	4.00	4.14	4.29	4.37	4.49	4.34	3.98	4.18	4.26	4.08	4.12	4.02
8. Ketersediaan fasilitas tempat duduk	4.13	4.00	4.13	4.07	4.06	4.29	4.23	4.40	4.29	4.00	4.12	4.44	4.06	4.18	4.02
9. Ketersediaan tempat sampah	4.13	4.07	3.87	4.47	4.02	4.40	4.14	4.46	4.14	3.98	4.20	4.28	3.98	4.16	4.00
10. Lokasi toilet	4.00	3.93	3.80	3.93	4.04	4.37	4.17	4.37	4.11	3.98	4.08	4.46	3.88	4.06	3.92
11. Kebersihan toilet	4.20	3.53	4.07	4.40	4.04	4.23	4.17	4.34	3.94	3.98	4.10	4.36	3.80	3.76	3.82
12. Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	4.20	3.93	4.47	4.20	3.98	4.34	4.26	4.43	4.20	3.98	4.08	4.48	4.58	4.22	4.22
13. Fasilitas untuk difable	4.33	4.00	4.33	4.33	4.02	4.37	4.09	4.40	4.17	3.98	4.14	4.40	4.42	4.16	4.36
14. Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	4.67	4.07	4.47	4.00	4.00	4.31	4.31	4.54	4.29	4.00	4.14	4.46	4.32	4.26	4.32
15. Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	4.27	4.07	4.47	4.33	4.04	4.40	4.26	4.51	4.34	4.02	4.14	4.44	4.50	4.20	4.36
16. Keberadaan porter	4.27	4.07	4.20	4.27	4.10	4.49	4.14	4.31	4.26	3.98	4.06	4.42	4.54	4.18	4.28
17. Ketersediaan trolley	4.20	3.80	4.33	4.27	4.02	4.43	4.11	4.46	3.97	3.96	4.12	4.46	4.36	3.82	4.32
18. Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	4.53	4.00	4.33	4.13	4.06	4.29	4.29	4.40	4.37	4.00	4.16	4.42	4.48	4.28	4.38
19. Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	4.40	4.07	4.53	4.20	4.04	4.40	4.11	4.57	4.17	3.98	4.24	4.44	4.58	4.18	4.48
20. Kondisi estetika stasiun	4.40	4.00	4.40	4.20	4.08	4.31	4.23	4.40	4.03	3.96	4.22	4.42	4.48	4.14	4.38
21. Kebersihan stasiun secara keseluruhan	4.33	4.00	4.47	4.27	4.02	4.34	4.11	4.54	4.26	3.98	4.20	4.34	4.42	4.20	4.30

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibinuang	KA Maharani	KA Sritanjung
CSI TOTAL	4.27	4.46	4.20	4.11	4.24	4.21	4.16	4.16	4.40	4.11	4.03	4.32	4.26	4.10
CSI DIMENSI STASIUN	4.22	4.45	4.20	4.11	4.19	4.27	4.15	4.21	4.39	4.11	4.04	4.23	4.26	4.06
<u>1.ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.30	4.54	4.27	4.15	4.36	4.31	4.18	4.27	4.47	4.03	4.02	4.30	4.28	4.18
1. Kemudahan akses lokasi stasiun	4.36	4.54	4.34	4.12	4.44	4.26	4.16	4.20	4.44	4.02	3.98	4.38	4.12	4.10
2. Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	4.32	4.58	4.16	4.36	4.34	4.28	4.16	4.40	4.42	4.08	4.04	4.22	4.20	4.00
3. Kebersihan area parkir	4.22	4.56	3.94	3.94	4.42	4.14	4.06	4.22	4.48	3.74	4.02	4.20	4.22	3.96
4. Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	4.38	4.58	4.14	4.26	4.30	4.34	4.22	4.28	4.38	4.08	4.06	4.36	4.32	3.98
5. Area dropping penumpang	4.34	4.56	4.52	4.16	4.14	4.50	4.14	4.36	4.44	4.16	4.08	4.28	4.38	4.02
6. Passanger crossing (area menyeberang)	4.20	4.54	4.18	4.44	4.46	4.24	4.16	4.38	4.46	4.14	4.08	4.32	4.34	3.94
7. Penataan fasilitas stasiun	4.42	4.52	4.08	4.12	4.36	4.22	4.30	4.24	4.54	4.10	4.08	4.34	4.40	4.04
8. Ketersediaan fasilitas tempat duduk	4.32	4.44	4.50	4.18	4.34	4.58	3.96	4.32	4.48	4.18	4.04	4.26	4.34	4.04
9. Ketersediaan tempat sampah	4.44	4.48	4.48	3.94	4.46	4.58	4.04	4.24	4.54	4.20	4.08	4.38	4.38	4.00
10. Lokasi toilet	4.30	4.52	4.26	4.10	4.40	4.16	4.06	4.30	4.46	3.74	4.06	4.26	4.34	3.96
11. Kebersihan toilet	4.20	4.52	4.02	3.96	4.44	4.18	3.86	4.28	4.46	3.62	3.94	4.26	4.36	3.88
12. Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	4.44	4.54	4.30	4.36	4.42	4.16	4.28	4.22	4.46	4.18	3.94	4.22	4.28	4.26
13. Fasilitas untuk difable	4.22	4.54	4.26	4.02	4.20	4.14	4.36	4.14	4.48	3.58	3.76	4.32	4.22	4.46
14. Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	4.22	4.54	4.52	4.16	4.34	4.54	4.18	4.26	4.42	4.02	4.04	4.32	4.20	4.36
15. Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	4.40	4.60	4.64	4.24	4.36	4.56	4.26	4.16	4.46	4.16	4.08	4.32	4.18	4.40
16. Keberadaan porter	4.32	4.52	4.30	4.26	4.38	4.38	4.34	4.28	4.44	4.14	4.10	4.42	4.26	4.38
17. Ketersediaan trolley	4.16	4.56	4.20	4.12	4.30	3.82	4.28	4.10	4.48	4.06	3.72	4.28	4.28	4.44
18. Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	4.32	4.54	4.22	4.30	4.38	4.56	4.20	4.36	4.56	4.28	4.12	4.26	4.28	4.56
19. Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	4.38	4.62	4.24	4.14	4.34	4.52	4.40	4.38	4.54	4.22	4.06	4.34	4.30	4.56
20. Kondisi estetika stasiun	4.22	4.54	4.28	4.14	4.30	4.12	4.34	4.34	4.40	4.06	4.04	4.34	4.24	4.34
21. Kebersihan stasiun secara keseluruhan	4.24	4.60	4.18	3.90	4.42	4.18	4.18	4.26	4.52	3.92	4.06	4.34	4.26	4.32

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggajati	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.30	3.96	4.24	4.01	4.05	4.17	4.17	4.48	4.30	4.02	4.34	4.42	4.17	4.20	4.17
22. Kebersihan ruang tunggu	4.40	4.00	4.13	4.00	4.02	4.11	4.17	4.46	4.26	4.02	4.40	4.56	4.04	4.20	4.10
23. Kenyamanan ruang tunggu	4.20	3.93	4.20	4.00	4.06	4.31	4.20	4.40	4.31	4.02	4.40	4.58	4.00	4.22	4.12
24. Keamanan ruang tunggu di stasiun	4.33	3.93	4.20	4.07	4.08	4.00	4.06	4.54	4.29	4.02	4.30	4.34	4.00	4.22	4.12
25. Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	4.20	3.93	4.27	4.00	4.04	4.26	4.37	4.46	4.46	4.02	4.28	4.28	4.50	4.20	4.24
26. Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	4.33	4.00	4.47	4.00	4.06	4.17	4.06	4.57	4.23	4.02	4.28	4.26	4.44	4.18	4.30
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.30	4.04	4.13	4.02	4.07	4.15	4.14	4.52	4.25	4.03	4.28	4.38	4.23	4.18	4.15
27. Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	4.13	3.93	4.07	3.93	4.04	4.06	4.06	4.57	4.23	4.04	4.50	4.40	4.12	4.10	3.98
28. Kejelasan informasi audible (announcer)	4.33	3.93	4.13	3.87	4.06	4.20	4.20	4.40	4.06	4.02	4.30	4.64	4.02	4.14	4.02
29. Sign Board untuk jalur kereta	4.40	4.07	4.07	4.00	4.08	4.06	4.11	4.49	4.29	4.02	4.26	4.28	4.06	4.14	4.04
30. Bersih, bebas sampah, dan kerapian boarding area	4.27	4.07	4.20	4.07	4.08	4.17	4.14	4.40	4.31	4.04	4.24	4.36	3.94	4.18	4.00
31. Ketersediaan tempat sampah	4.27	4.13	4.07	4.07	4.04	4.17	4.17	4.51	4.20	4.02	4.22	4.26	4.40	4.18	4.26
32. Keamanan boarding area	4.27	4.07	4.20	4.07	4.04	4.17	4.14	4.63	4.31	4.02	4.22	4.34	4.48	4.26	4.36
33. Kenyamanan boarding area	4.47	4.07	4.20	4.13	4.14	4.26	4.14	4.66	4.31	4.04	4.20	4.36	4.60	4.24	4.38
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.31	3.96	4.16	3.97	4.05	4.18	4.15	4.54	4.31	4.00	4.26	4.36	4.25	4.13	4.19
34. Ketersediaan ruang customer service / informasi	4.40	4.00	4.07	3.93	4.06	4.06	4.14	4.54	4.43	4.00	4.32	4.44	4.12	4.14	4.08
35. Bersih, bebas sampah, dan kerapian ruang customer service	4.33	4.00	4.07	4.13	4.08	4.23	4.26	4.49	4.34	4.00	4.32	4.48	4.12	4.10	4.16
36. Keamanan ruang customer service / informasi	4.27	4.00	4.20	3.93	4.06	4.11	4.09	4.60	4.20	4.00	4.22	4.26	4.10	4.18	4.08
37. Kenyamanan ruang customer service / informasi	4.27	4.00	4.13	3.93	4.04	4.11	4.09	4.46	4.31	4.00	4.28	4.38	4.10	4.12	4.08
38. Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	4.27	4.00	4.33	3.87	4.06	4.23	4.11	4.69	4.34	4.00	4.28	4.26	4.30	4.14	4.34
39. Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	4.27	3.67	4.13	4.00	4.00	4.34	4.31	4.40	4.31	4.00	4.18	4.38	4.50	4.08	4.40
40. Ketersediaan mesin antrian	4.33	4.00	4.20	4.00	4.02	4.20	4.09	4.60	4.26	4.02	4.18	4.34	4.56	4.14	4.26

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibuang	KA Maharani	KA Sritanjung
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.32	4.47	4.26	4.08	4.28	4.31	4.14	4.25	4.48	4.07	4.07	4.23	4.23	4.10
22. Kebersihan ruang tunggu	4.30	4.44	4.52	3.86	4.28	4.54	4.18	4.14	4.52	4.06	4.12	4.32	4.20	4.00
23. Kenyamanan ruang tunggu	4.34	4.48	4.04	4.18	4.28	4.30	4.04	4.32	4.48	4.22	4.10	4.18	4.30	4.00
24. Keamanan ruang tunggu di stasiun	4.36	4.46	4.10	4.10	4.28	4.28	4.02	4.26	4.40	3.76	4.08	4.24	4.20	4.04
25. Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	4.32	4.48	4.28	4.32	4.26	4.16	4.06	4.30	4.46	4.20	4.00	4.18	4.28	4.16
26. Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	4.26	4.52	4.36	4.02	4.32	4.22	4.40	4.24	4.56	4.16	4.02	4.20	4.20	4.36
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.29	4.51	4.22	4.25	4.36	4.31	4.21	4.33	4.52	4.16	4.09	4.33	4.28	4.12
27. Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	4.32	4.50	4.14	4.40	4.38	4.16	4.16	4.36	4.58	4.16	4.06	4.22	4.28	3.96
28. Kejelasan informasi audible (announcer)	4.22	4.46	4.52	4.26	4.32	4.46	4.22	4.40	4.38	4.20	4.08	4.34	4.38	4.10
29. Sign Board untuk jalur kereta	4.24	4.48	4.36	4.18	4.24	4.32	4.12	4.30	4.60	4.18	4.08	4.38	4.18	4.02
30. Bersih, bebas sampah, dan kerapian boarding area	4.30	4.46	4.06	4.28	4.32	4.26	4.06	4.44	4.52	4.12	4.10	4.32	4.26	4.00
31. Ketersediaan tempat sampah	4.34	4.50	4.36	4.06	4.44	4.50	4.18	4.08	4.50	4.06	4.10	4.26	4.28	4.18
32. Keamanan boarding area	4.38	4.58	4.06	4.32	4.44	4.20	4.38	4.40	4.56	4.18	4.10	4.36	4.28	4.32
33. Kenyamanan boarding area	4.26	4.60	4.08	4.22	4.38	4.26	4.34	4.30	4.50	4.18	4.10	4.46	4.32	4.26
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.37	4.48	4.28	4.29	4.38	4.37	4.25	4.32	4.53	4.22	4.09	4.28	4.26	4.18
34. Ketersediaan ruang customer service / informasi	4.38	4.50	4.56	4.22	4.40	4.58	4.08	4.18	4.56	4.16	4.12	4.26	4.22	4.10
35. Bersih, bebas sampah, dan kerapian ruang customer service	4.26	4.48	4.06	4.38	4.24	4.26	4.16	4.52	4.50	4.22	4.08	4.26	4.20	4.00
36. Keamanan ruang customer service / informasi	4.40	4.54	4.08	4.28	4.38	4.26	4.18	4.14	4.46	4.16	4.16	4.32	4.32	4.10
37. Kenyamanan ruang customer service / informasi	4.32	4.40	4.08	4.40	4.46	4.24	4.08	4.38	4.60	4.38	4.08	4.24	4.36	4.08
38. Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	4.24	4.52	4.30	4.20	4.38	4.32	4.46	4.36	4.56	4.20	4.14	4.30	4.24	4.26
39. Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	4.40	4.46	4.38	4.34	4.38	4.28	4.34	4.42	4.54	4.18	3.98	4.32	4.20	4.40
40. Ketersediaan mesin antrian	4.56	4.46	4.48	4.24	4.44	4.64	4.46	4.30	4.46	4.22	4.04	4.26	4.28	4.36

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggaaji	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.37	4.10	4.22	4.07	4.08	4.28	4.17	4.47	4.32	4.04	4.22	4.38	4.21	4.20	4.18
41. Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	4.40	4.13	4.07	4.07	4.16	4.17	4.17	4.43	4.43	4.06	4.34	4.42	3.98	4.24	4.04
42. Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	4.67	4.13	4.27	3.87	4.10	4.31	4.14	4.51	4.46	4.04	4.24	4.58	4.00	4.18	4.00
43. Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	4.33	4.07	4.07	3.93	4.10	4.14	4.17	4.43	4.49	4.06	4.26	4.40	3.98	4.26	4.06
44. Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	4.33	4.33	3.93	3.93	4.12	4.29	4.26	4.31	4.40	4.02	4.18	4.44	4.08	4.24	3.86
45. Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	4.27	4.07	4.27	4.13	4.10	4.06	4.14	4.43	4.26	4.02	4.30	4.30	4.08	4.18	3.94
46. Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	4.27	4.07	4.13	4.07	4.00	4.46	4.03	4.40	4.29	4.06	4.26	4.38	3.94	4.16	4.02
47. Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	4.20	4.00	4.20	4.00	3.98	4.17	4.17	4.49	4.37	4.04	4.12	4.30	3.94	4.16	4.08
48. Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	4.40	4.00	4.33	4.00	4.08	4.37	4.03	4.60	4.34	4.04	4.20	4.34	4.02	4.16	4.26
49. Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	4.53	4.20	4.27	4.20	4.04	4.37	4.11	4.54	4.23	4.04	4.22	4.40	4.26	4.26	4.40
50. Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun	4.27	4.07	4.27	4.20	4.04	4.37	4.11	4.37	4.17	4.04	4.18	4.34	4.44	4.10	4.24
51. Kejelasan informasi biaya tiket	4.40	4.13	4.33	4.00	4.06	4.31	4.34	4.54	4.17	4.04	4.22	4.30	4.54	4.18	4.28
52. Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	4.47	4.13	4.33	4.07	4.08	4.34	4.37	4.57	4.29	4.04	4.16	4.30	4.56	4.28	4.40
53. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.33	4.07	4.13	4.07	4.12	4.29	4.17	4.66	4.31	4.06	4.14	4.44	4.30	4.26	4.34
54. Kenyamanan lokasi pembelian tiket	4.33	4.07	4.40	4.20	4.10	4.37	4.11	4.49	4.20	4.04	4.26	4.40	4.50	4.18	4.36
55. Keamanan lokasi pembelian tiket	4.40	4.00	4.27	4.27	4.10	4.23	4.11	4.37	4.34	4.04	4.24	4.36	4.52	4.22	4.40
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.42	4.00	4.45	4.14	4.16	4.35	4.22	4.50	4.39	4.04	4.31	4.51	4.25	3.97	4.23
56. Keramahan petugas boarding	4.60	4.00	4.47	4.13	4.18	4.23	4.20	4.49	4.46	3.98	4.30	4.54	4.20	3.90	4.14
57. Keramahan petugas loket	4.47	4.00	4.40	4.20	4.20	4.49	4.31	4.34	4.43	4.04	4.34	4.54	4.08	4.00	4.22
58. Keramahan petugas customer service	4.27	4.00	4.47	4.27	4.18	4.26	4.17	4.54	4.43	4.08	4.38	4.50	4.18	4.02	4.22
59. Keramahan security	4.33	4.00	4.53	4.00	4.10	4.43	4.23	4.51	4.29	4.04	4.26	4.52	4.44	3.96	4.30
60. Keramahan porter	4.40	4.00	4.40	4.07	4.12	4.37	4.17	4.63	4.34	4.04	4.26	4.44	4.38	3.98	4.32

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibuang	KA Maharani	KA Sritanjung
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.35	4.50	4.28	4.11	4.35	4.37	4.24	4.33	4.47	3.99	4.06	4.37	4.25	4.12
41. Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	4.38	4.48	4.54	4.00	4.30	4.56	4.08	4.16	4.42	3.40	4.06	4.42	4.20	4.00
42. Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	4.48	4.46	4.14	4.34	4.40	4.36	4.24	4.40	4.52	4.02	3.90	4.22	4.30	3.78
43. Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	4.58	4.54	4.52	4.02	4.28	4.62	4.24	4.18	4.40	4.04	4.02	4.42	4.20	4.04
44. Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	4.42	4.54	4.04	4.16	4.28	4.20	4.08	4.42	4.40	4.14	4.12	4.32	4.24	4.00
45. Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	4.44	4.50	4.24	3.96	4.34	4.22	4.30	4.28	4.50	4.14	4.08	4.38	4.24	3.98
46. Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	4.40	4.42	4.30	4.22	4.40	4.06	4.36	4.48	4.52	4.08	4.02	4.40	4.30	4.04
47. Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	4.34	4.40	4.50	3.88	4.30	4.66	4.48	4.34	4.44	4.06	4.06	4.28	4.22	4.20
48. Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	4.32	4.56	4.24	4.32	4.38	4.34	4.40	4.52	4.48	4.10	4.00	4.42	4.28	4.22
49. Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	4.38	4.54	4.20	4.02	4.36	4.24	4.40	4.44	4.44	4.20	4.10	4.54	4.30	4.28
50. Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun/terminal/bandara	4.18	4.48	4.00	4.26	4.36	4.20	3.98	4.42	4.42	3.50	4.06	4.32	4.28	4.04
51. Kejelasan informasi biaya tiket	4.26	4.54	4.54	4.04	4.40	4.58	4.14	4.16	4.50	4.04	4.08	4.44	4.34	4.24
52. Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	4.30	4.48	4.60	4.20	4.42	4.60	4.24	4.34	4.58	4.16	4.08	4.40	4.18	4.28
53. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	4.26	4.54	4.10	3.98	4.36	4.30	4.20	4.46	4.54	4.14	4.10	4.32	4.22	4.26
54. Kenyamanan lokasi pembelian tiket	4.24	4.52	4.10	4.20	4.32	4.22	4.22	4.34	4.48	4.10	4.08	4.32	4.22	4.34
55. Keamanan lokasi pembelian tiket	4.26	4.54	4.06	4.08	4.38	4.22	4.32	4.16	4.44	3.88	4.14	4.36	4.32	4.18
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.37	4.51	4.37	4.18	4.30	4.34	4.32	4.27	4.49	4.17	4.07	4.22	4.27	4.08
56. Keramahan petugas boarding	4.36	4.48	4.38	4.20	4.30	4.36	4.32	4.32	4.54	4.08	4.04	4.24	4.18	4.00
57. Keramahan petugas loket	4.40	4.42	4.40	4.30	4.36	4.40	4.24	4.26	4.40	4.02	4.06	4.14	4.32	4.00
58. Keramahan petugas customer service	4.40	4.50	4.42	4.12	4.34	4.32	4.28	4.24	4.46	4.44	4.16	4.24	4.24	3.98
59. Keramahan security	4.34	4.54	4.36	4.18	4.22	4.28	4.42	4.30	4.52	4.02	4.06	4.16	4.32	4.12
60. Keramahan porter	4.34	4.62	4.26	4.08	4.28	4.32	4.34	4.24	4.54	4.28	4.04	4.32	4.28	4.34

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggaaji	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	4.01	4.02	4.04	4.14	3.95	3.91	4.13	4.13	4.27	3.98	3.99	4.02	3.90	4.05	3.98
61. Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding	4.60	4.00	4.13	4.13	3.96	4.17	4.34	4.51	4.34	3.98	4.10	4.60	4.16	4.00	4.08
62. Keakuratan informasi yang diberikan security	3.93	4.00	4.07	4.13	3.92	3.91	3.86	4.06	4.17	3.98	4.04	4.34	4.10	4.00	4.04
63. Keakuratan informasi yang diberikan porter	4.33	4.00	4.07	4.20	3.98	4.14	4.03	4.31	4.14	3.98	3.98	3.98	4.04	4.08	4.08
64. Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket	3.13	4.00	4.07	4.07	3.92	3.97	4.46	3.97	4.29	3.98	3.84	4.00	4.06	4.04	4.06
65. Keakuratan informasi yang diberikan customer service	4.13	4.00	4.20	4.13	3.98	3.80	4.29	4.34	4.34	3.98	4.06	3.98	4.22	4.04	4.14
66. Kecepatan pelayanan petugas boarding	4.27	4.07	4.13	4.20	3.94	3.66	4.09	4.00	4.26	3.98	3.88	3.72	3.82	4.10	3.92
67. Kecepatan pelayanan security	4.07	4.00	3.93	4.07	3.94	3.80	3.91	4.09	4.31	3.96	3.96	3.98	3.56	4.04	3.92
68. Kecepatan pelayanan porter	3.53	4.00	4.07	4.40	3.96	3.71	4.00	3.71	4.37	3.98	3.94	3.64	3.70	4.10	3.82
69. Kecepatan pelayanan petugas loket	4.40	4.13	4.07	4.13	3.94	3.63	4.06	4.14	4.20	3.98	4.04	3.94	3.80	4.12	3.76
70. Kecepatan pelayanan customer service	3.60	4.00	3.67	4.00	3.98	4.17	4.20	4.03	4.31	3.98	4.06	3.86	3.42	4.00	3.98
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	3.92	3.94	3.85	3.90	3.92	3.84	4.05	3.96	4.07	4.01	4.05	3.96	3.83	3.95	3.81
71. Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima	4.40	4.00	4.00	4.00	4.08	4.00	4.17	4.23	4.20	4.02	4.26	4.46	4.00	3.92	4.04
72. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya	4.00	4.07	4.07	3.80	4.02	3.97	4.20	3.80	4.14	4.02	4.16	4.18	4.02	4.08	4.06
73. Jenjang tarif tiket kereta	4.20	4.00	4.07	3.87	3.90	3.89	3.86	4.20	3.91	4.02	4.22	3.98	3.92	3.92	4.00
74. Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket	3.00	4.00	3.80	3.93	3.90	3.89	3.83	3.77	4.00	4.02	4.00	3.68	4.00	3.98	3.74
75. Aturan batal dan tukar tiket	4.20	3.80	4.00	3.87	3.94	3.63	4.11	4.03	3.97	4.04	3.90	3.82	3.68	3.88	3.56
76. Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund)	3.53	3.80	3.27	3.87	3.72	3.71	4.06	3.74	4.09	3.96	3.86	3.62	3.48	3.90	3.62
77. Channel lokasi refund	4.13	3.87	3.73	3.93	3.84	3.74	4.14	3.94	4.14	3.96	3.92	3.90	3.66	3.94	3.64

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibuang	KA Maharani	KA Sritanjung
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	3.90	4.24	3.97	3.93	3.65	4.13	3.90	3.95	3.99	4.10	4.04	4.15	4.25	3.84
61. Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding	3.90	4.38	4.32	4.28	3.52	4.26	3.80	4.36	4.40	4.20	4.14	4.32	4.20	4.06
62. Keakuratan informasi yang diberikan security	3.74	4.34	3.58	3.86	3.82	4.06	4.04	3.78	3.78	4.02	3.96	4.22	4.20	4.00
63. Keakuratan informasi yang diberikan porter	3.90	4.34	3.58	4.10	3.84	4.02	3.92	4.20	4.12	3.72	4.00	4.04	4.28	3.86
64. Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket	3.98	4.26	4.50	3.88	3.62	4.32	3.98	3.70	3.82	4.28	4.10	4.24	4.20	4.06
65. Keakuratan informasi yang diberikan customer service	3.84	4.12	4.50	4.12	3.60	4.44	3.90	4.20	4.18	4.38	4.02	4.20	4.18	4.06
66. Kecepatan pelayanan petugas boarding	3.88	4.14	3.78	3.84	3.66	4.04	3.76	3.66	3.96	4.12	4.10	4.20	4.36	3.42
67. Kecepatan pelayanan security	3.84	4.34	3.54	3.96	3.60	3.94	3.86	4.10	3.92	3.92	3.90	4.20	4.26	3.72
68. Kecepatan pelayanan porter	4.02	4.24	3.74	3.58	3.50	3.90	3.72	3.56	4.18	4.12	4.02	3.76	4.26	3.84
69. Kecepatan pelayanan petugas loket	3.96	4.14	3.98	4.00	3.72	4.14	3.94	4.08	3.28	4.10	4.08	4.22	4.36	3.54
70. Kecepatan pelayanan customer service	3.98	4.04	4.04	3.58	3.60	4.12	4.10	3.80	4.22	4.12	4.02	4.02	4.24	3.80
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	3.70	4.23	3.83	3.79	3.65	3.90	3.80	3.85	3.98	4.10	3.86	3.85	4.25	3.75
71. Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima	3.76	4.50	4.06	3.74	3.72	3.98	4.04	4.02	3.84	4.10	4.02	4.24	4.26	4.00
72. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya	3.66	4.40	4.02	3.82	3.50	4.28	3.88	3.70	4.20	4.22	3.96	4.14	4.32	3.94
73. Jenjang tarif tiket kereta	3.78	4.34	4.00	3.96	3.84	4.08	3.76	4.22	4.04	4.32	4.02	4.16	4.26	3.92
74. Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket	3.68	4.16	3.48	3.84	3.62	3.80	3.90	3.68	3.78	4.12	3.76	3.74	4.18	3.98
75. Aturan batal dan tukar tiket	3.50	4.10	3.70	3.70	3.44	3.80	3.64	4.02	3.86	3.96	3.74	3.62	4.28	3.38
76. Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund)	3.76	4.18	3.74	3.80	3.72	3.74	3.60	3.46	3.94	3.98	3.60	3.54	4.12	3.38
77. Channel lokasi refund	3.76	3.94	3.80	3.70	3.68	3.60	3.70	3.80	4.22	4.00	3.88	3.44	4.32	3.60

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggajati	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
CSI DIMENSI KERETA	4.26	3.99	4.17	4.03	4.02	4.14	4.11	4.28	4.24	4.03	4.14	4.35	4.15	4.04	4.21
1. ASPEK FISIK KERETA	3.95	3.93	3.88	4.01	4.01	3.87	4.00	4.00	4.22	4.00	4.10	3.97	3.82	4.06	3.92
1. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan	4.53	3.93	3.87	4.13	4.08	4.00	4.09	4.29	4.37	4.04	4.20	4.48	3.94	4.22	4.00
2. Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	3.60	4.07	3.93	4.13	4.02	3.66	4.20	3.97	4.17	4.04	4.16	4.32	4.02	3.96	4.02
3. Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	4.40	3.87	4.00	4.20	4.00	3.86	4.03	4.43	4.37	4.06	4.18	3.92	3.96	4.16	4.02
4. Kondisi penerangan dalam kereta	3.13	4.00	4.20	4.07	4.00	3.77	3.94	3.91	4.20	4.02	4.10	3.86	4.00	4.14	4.04
5. Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	4.20	3.40	3.73	4.00	3.94	3.77	3.97	3.94	4.20	3.92	4.10	4.06	3.88	4.00	3.74
6. Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.73	3.87	4.20	3.73	3.94	4.11	3.97	4.00	4.14	3.86	4.00	3.62	3.72	3.64	4.02
7. Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	4.20	4.00	4.07	4.13	4.00	3.86	3.94	3.83	4.20	4.04	4.18	3.78	3.98	4.10	4.04
8. Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	3.67	4.00	3.67	4.07	4.04	3.97	3.94	3.83	4.29	4.04	4.16	3.74	3.64	4.12	3.84
9. Ketersediaan stop kontak di tiap seat	4.27	4.00	3.47	3.93	4.00	3.63	4.09	4.09	4.31	4.04	4.10	3.96	3.74	4.20	3.72
10. Tayangan televisi di kereta– KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	3.13	4.00	3.67	3.80	3.92	3.71	3.83	3.74	4.09	3.84	3.86	3.70	2.98	3.70	3.68
11. Ketersediaan dan kondisi gordyn	4.40	4.00	3.73	4.07	4.02	3.51	3.91	3.86	4.29	4.02	4.10	3.86	3.34	4.16	3.64
12. Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	3.60	4.07	3.67	3.87	4.04	3.97	3.91	3.80	4.31	4.02	4.04	3.74	3.64	4.20	3.76
13. Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	4.20	3.93	3.73	3.93	4.08	4.03	3.97	3.91	3.97	4.02	4.10	3.98	3.90	4.16	3.98
14. Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	4.20	3.93	4.27	4.07	4.06	4.29	4.11	4.29	4.17	4.02	4.02	4.36	4.58	4.12	4.24
2. ASPEK FISIK MAKAN DAN MINUMAN DALAM KERETA	4.41	3.85	3.93	4.00	3.90	3.96	4.01	4.30	4.12	4.00	4.13	4.39	4.12	3.85	4.11
15. Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	4.47	3.53	3.80	4.00	3.92	3.86	3.91	4.31	4.23	4.02	4.16	4.50	3.96	3.92	3.98
16. Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	4.20	3.80	3.73	4.07	3.88	3.86	4.11	4.20	3.86	4.00	4.14	4.32	3.86	3.72	3.98
17. Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.53	4.00	3.67	3.93	3.96	3.94	4.03	4.37	4.14	3.98	4.14	4.42	4.12	3.86	4.04
18. Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.53	3.93	4.07	3.93	3.92	3.91	4.06	4.29	4.17	4.02	4.24	4.36	4.04	3.82	4.02
19. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	4.33	3.93	4.27	4.07	3.76	4.06	3.94	4.29	4.00	4.00	3.94	4.38	4.00	3.70	4.20
20. Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	4.53	3.87	3.87	3.93	3.98	4.03	4.09	4.29	4.29	4.00	4.14	4.40	4.46	3.94	4.34
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	4.27	3.93	4.13	4.07	3.88	4.06	3.97	4.34	4.17	4.00	4.16	4.32	4.50	4.00	4.26

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibuang	KA Maharani	KA Sritanjung
CSI DIMENSI KERETA	4.31	4.47	4.19	4.11	4.29	4.15	4.17	4.11	4.41	4.10	4.02	4.42	4.26	4.14
1. ASPEK FISIK KERETA	4.27	4.30	4.17	3.94	4.25	4.27	3.93	4.04	4.10	4.06	4.00	4.20	4.19	3.83
1. Bersih, bebas sampah, dan kerapihan	4.32	4.52	4.54	3.84	4.46	4.60	4.06	4.24	4.34	4.04	4.10	4.32	4.28	3.94
2. Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	4.30	4.46	4.30	3.78	4.38	4.38	4.00	3.72	4.12	3.94	3.98	4.32	4.24	3.92
3. Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	4.38	4.42	3.88	3.82	4.32	4.20	3.96	4.24	4.16	4.10	4.00	4.30	4.22	3.94
4. Kondisi penerangan dalam kereta	4.28	4.32	4.40	3.84	4.34	4.40	3.96	3.84	4.12	4.08	3.98	4.22	4.18	3.92
5. Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	4.28	4.24	4.42	3.94	4.36	4.28	3.78	4.20	4.12	3.84	3.92	4.04	4.20	3.68
6. Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	4.28	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7. Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	4.34	4.34	4.42	3.94	4.12	4.40	3.92	4.06	3.82	4.14	4.02	4.20	4.22	3.80
8. Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	4.28	4.28	4.00	4.04	4.24	4.18	4.14	3.42	3.74	3.98	4.00	4.24	4.24	3.92
9. Ketersediaan stop kontak di tiap seat	4.40	4.12	4.30	3.92	4.26	4.38	3.80	4.22	4.26	4.06	4.10	4.54	4.28	3.56
10. Tayangan televisi di kereta – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11. Ketersediaan dan kondisi gordyn	4.28	4.20	3.94	3.96	4.26	4.28	3.76	4.10	3.52	4.12	3.96	3.90	4.20	3.68
12. Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	4.26	4.24	3.90	3.94	4.28	4.16	3.88	3.98	4.10	4.24	3.92	4.16	4.18	3.44
13. Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	4.16	4.32	3.76	4.04	4.04	4.08	3.46	4.10	4.20	4.12	3.96	4.16	4.18	3.56
14. Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	4.08	4.62	4.28	4.20	4.30	4.30	4.32	4.34	4.62	4.14	4.04	4.30	4.20	4.22
2. ASPEK FISIK MAKAN DAN MINUMAN DALAM KERETA	4.22	4.51	3.93	4.19	4.13	3.75	4.02	4.00	4.27	4.07	3.98	4.51	4.26	3.99
15. Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	4.38	4.48	4.38	4.02	4.26	4.16	3.94	4.16	4.26	4.18	3.92	4.52	4.24	3.82
16. Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	4.28	4.50	3.90	4.26	4.16	3.94	3.84	3.96	4.40	4.08	3.90	4.50	4.26	3.80
17. Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.24	4.58	3.96	4.20	4.16	4.06	4.00	4.10	4.26	4.14	4.08	4.48	4.32	3.92
18. Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	4.06	4.54	4.24	4.38	4.16	3.80	4.18	3.98	4.42	4.14	4.08	4.48	4.26	3.88
19. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	4.10	4.46	2.70	4.04	3.90	2.68	3.80	3.66	4.04	3.58	3.70	4.44	4.18	4.02
20. Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	4.26	4.50	4.18	4.38	4.08	3.98	4.22	4.16	4.28	4.18	4.16	4.60	4.28	4.42
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	4.18	4.54	4.14	4.06	4.16	3.58	4.20	3.96	4.24	4.16	4.02	4.58	4.26	4.16

Findings

Recommendation

KERETA	KA Argo Parahyangan - Prio	KA Bangunkarta - Prio	KA Argo Bromo Anggrek - Lux	KA Argo Lawu - Lux	KA Argo Cheribon	KA Argo Bromo Anggrek	KA Argo Lawu	KA Argo Parahyangan	KA Bangunkarta	KA Ranggajati	KA Cirebon Express	KA Harina	KA Brantas	KA Sribilah Utama	KA Mutiara Timur
3. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.29	3.98	4.36	4.06	4.10	4.27	4.17	4.38	4.30	4.02	4.11	4.44	4.25	4.11	4.24
22. Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	4.33	3.93	4.40	4.00	4.12	4.23	4.29	4.49	4.20	4.02	4.18	4.54	4.12	4.14	4.18
23. Keberadaan kondektur	4.27	4.00	4.40	4.07	4.12	4.29	4.26	4.23	4.31	4.02	4.14	4.48	4.04	4.12	4.22
24. Kemudahan menghubungi kondektur	4.13	4.00	4.47	4.00	4.06	4.29	4.06	4.37	4.31	4.02	4.04	4.36	4.02	4.00	4.18
25. Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	4.20	4.00	4.53	4.13	4.12	4.14	4.11	4.43	4.26	4.02	4.16	4.46	4.12	4.08	4.14
26. Keberadaan prama / prami	4.33	4.00	4.27	4.07	4.12	4.17	4.14	4.34	4.26	4.02	4.12	4.44	4.04	4.12	4.14
27. Kemudahan menguhungi prama / prami	4.27	3.87	4.33	4.20	4.06	4.34	4.11	4.26	4.34	4.02	4.10	4.34	4.50	4.08	4.30
28. Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	4.20	4.00	4.33	4.00	4.08	4.46	4.23	4.43	4.26	4.02	4.06	4.48	4.60	4.10	4.36
29. Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	4.53	4.00	4.40	4.07	4.10	4.29	4.23	4.34	4.37	4.02	4.08	4.52	4.54	4.18	4.30
30. Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	4.40	4.00	4.07	4.07	4.12	4.29	4.11	4.49	4.37	4.02	4.08	4.30	4.40	4.14	4.36
4. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU - KERETA	4.30	4.20	4.47	4.03	4.07	4.39	4.23	4.36	4.34	4.10	4.23	4.49	4.34	4.16	4.52
31. Ketepatan waktu keberangkatan	4.20	4.20	4.40	4.00	4.08	4.43	4.23	4.29	4.34	4.12	4.26	4.50	4.18	4.16	4.60
32. Ketepatan waktu kedatangan	4.40	4.20	4.53	4.07	4.06	4.34	4.23	4.43	4.34	4.08	4.20	4.48	4.50	4.16	4.44

Findings

Recommendation

KERETA	KA Fajar Utama YK	KA Matarmaja	KA Jaka Tingkir	KA Tawang Jaya Premium	KA Kutojaya Utara	KA Logawa	KA GBM Selatan	KA Pasundan	KA Kahuripan	KA Rajabasa - to TNK	KA Rajabasa - to KPT	KA Sibuang	KA Maharani	KA Sritanjung
3. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.33	4.53	4.25	4.24	4.21	4.25	4.21	4.26	4.52	4.23	4.06	4.33	4.29	4.16
22. Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	4.18	4.46	4.08	4.18	4.30	4.14	4.12	4.22	4.56	4.18	4.12	4.30	4.20	4.02
23. Keberadaan kondektur	4.38	4.50	4.52	4.42	4.26	4.50	4.10	4.32	4.44	4.24	4.12	4.28	4.26	4.04
24. Kemudahan menghubungi kondektur	4.32	4.44	3.98	4.10	4.14	4.10	3.98	4.18	4.52	4.24	4.08	4.26	4.30	3.90
25. Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	4.36	4.50	4.06	4.34	4.22	4.12	4.18	4.34	4.60	4.22	4.06	4.36	4.26	4.06
26. Keberadaan prama / prami	4.40	4.60	4.50	4.16	4.14	4.44	4.26	4.14	4.56	4.24	4.08	4.28	4.32	4.06
27. Kemudahan menguhungi prama / prami	4.40	4.60	4.16	4.30	4.18	4.20	4.32	4.30	4.48	4.46	4.10	4.34	4.32	4.42
28. Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	4.40	4.54	4.22	4.16	4.28	4.26	4.20	4.30	4.50	4.18	4.08	4.42	4.28	4.36
29. Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	4.20	4.58	4.38	4.36	4.12	4.26	4.42	4.34	4.48	4.22	3.98	4.36	4.28	4.32
30. Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	4.36	4.54	4.34	4.16	4.24	4.24	4.32	4.18	4.56	4.14	3.92	4.38	4.36	4.36
4. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU - KERETA	4.41	4.48	4.43	4.04	4.58	4.40	4.48	4.12	4.66	4.05	4.02	4.56	4.28	4.50
31. Ketepatan waktu keberangkatan	4.42	4.46	4.66	4.00	4.64	4.58	4.66	4.10	4.70	4.06	4.06	4.58	4.28	4.60
32. Ketepatan waktu kedatangan	4.40	4.50	4.20	4.08	4.52	4.22	4.30	4.14	4.62	4.04	3.98	4.54	4.28	4.40

CSI PER DAOP & DIVRE STASIUN

Tingkat Kepuasan Daop & Divre



CSI Daop

4,34 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Secara total, Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 8 Surabaya adalah 4,34
- Sedangkan Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 3 Cirebon adalah 4,06
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 8 Surabaya maka termasuk kategori High

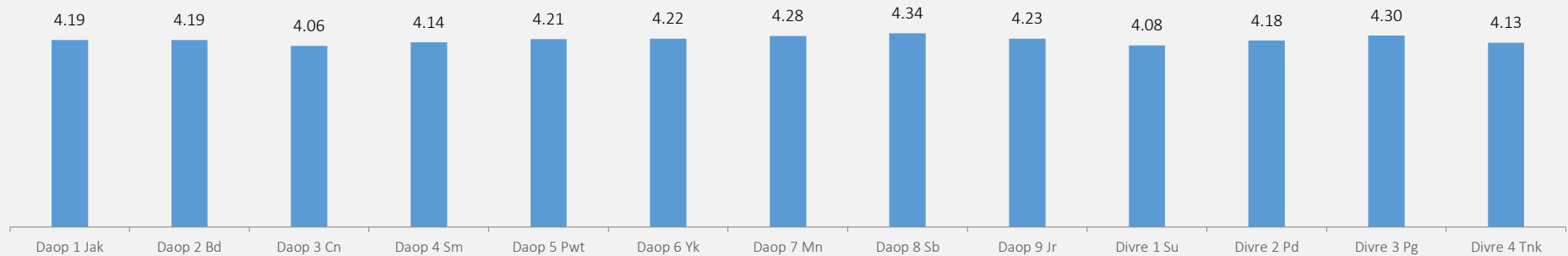
CSI Divre

4,30 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Secara total, Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 3 Palembang adalah 4,30
- Sedangkan Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 1 SU adalah 4,08
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 3 Palembang termasuk kategori High

Single Response, n=2650

CSI Total Daop & Divre



CSI Daop 1 Jak

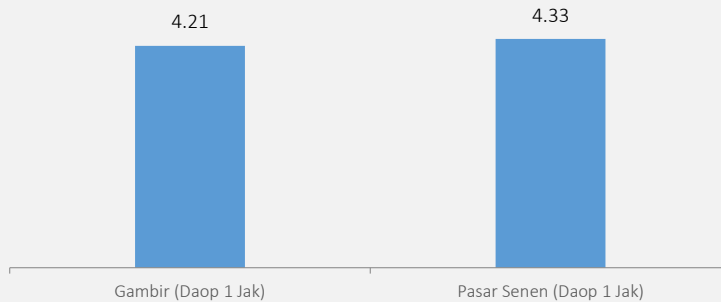
Tingkat Kepuasan Daop 1 Jak dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 1 Jak



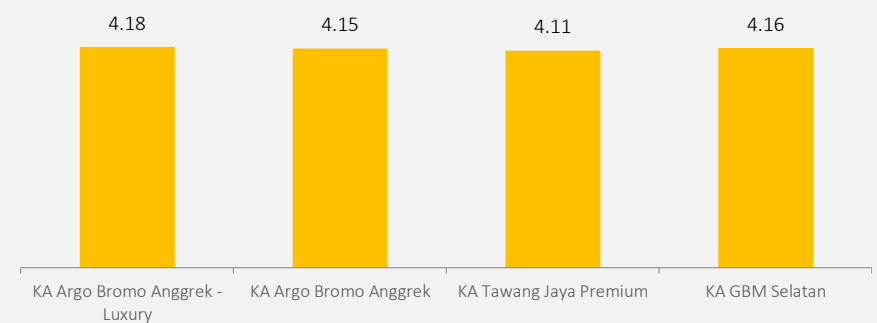
CSI
4,19 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 1 Jak adalah 4,19 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Pasar Senen adalah 4,33 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Gambir
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Argo Bromo Anggrek Luxury adalah 4,18 dan relative lebih tinggi dibandingkan Kereta Api lainnya pada Daop 1

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=150
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 2 Bd

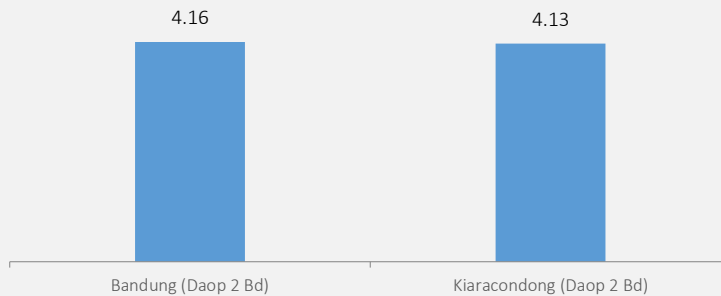
Tingkat Kepuasan Daop 2 Bd dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 2 Bd



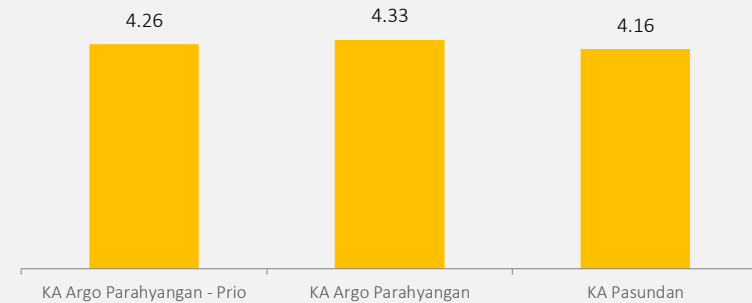
CSI
4,19 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 2 Bd adalah 4,19 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Bandung adalah 4,16 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kiaracondong
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Argo Parahyangan adalah 4,33 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api lainnya pada Daop 2 Bd

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 3 Cn

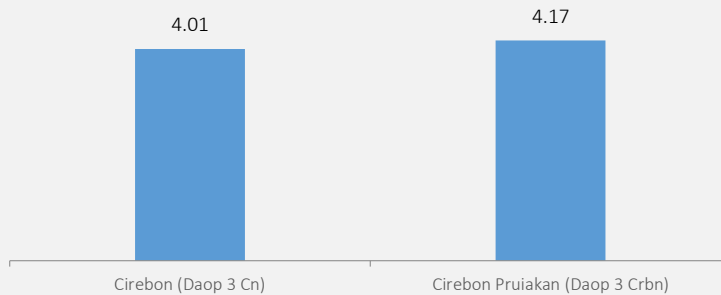
Tingkat Kepuasan Daop 3 Cn dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 3 Cn



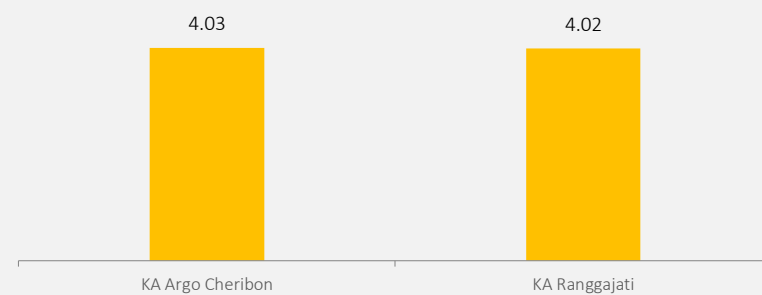
CSI
4,06 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 3 Cn adalah 4,06 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Cirebon Prujakan adalah 4,17 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Cirebon
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Argo Cheribon adalah 4,03 dan relatif sama dengan Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Ranggajati yang memiliki nilai 4,02

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 4 Sm

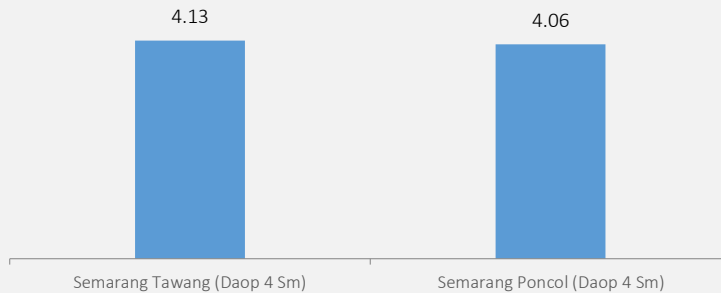
Tingkat Kepuasan Daop 4 Sm dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 4 Sm



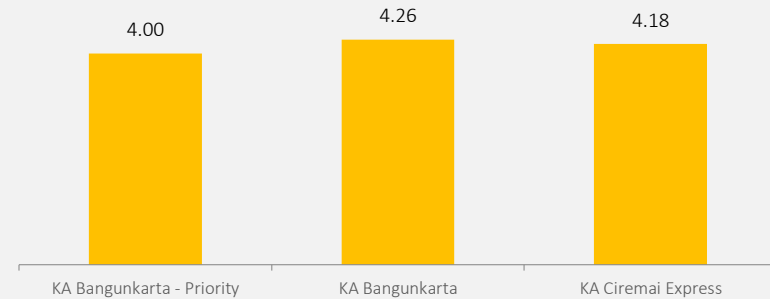
CSI
4,14 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 4 Sm adalah 4,14 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Semarang Tawang adalah 4,13 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Semarang Poncol
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Bangunkarta adalah 4,26 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api lainnya pada Daop 4 Sm

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 5 Pwt

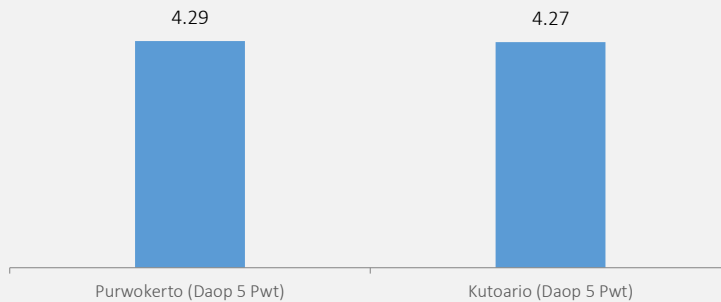
Tingkat kepuasan Daop 5 Pwt dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Daop 5 Pwt



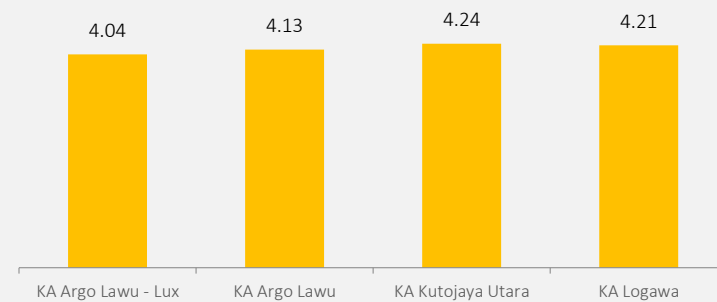
CSI
4,21 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 5 Pwt adalah 4,21 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Purwokerto adalah 4,29 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kutoarjo
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Kutojaya Utara adalah 4,24 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api lainnya pada Daop 5 Pwt

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=150
CSI berdasarkan Daop Kereta



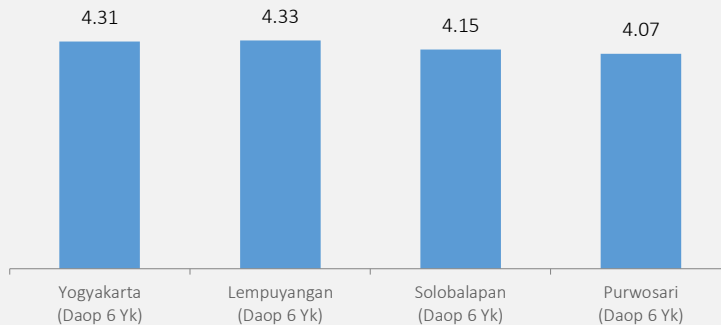
Tingkat kepuasan Daop 6 Yk dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Daop 6 Yk



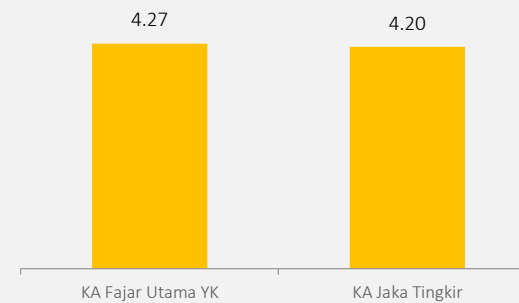
CSI
4,22 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 6 Yk adalah 4,22 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Lempuyangan adalah 4,33 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun lainnya pada Daop 6 Yk
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Fajar Utama YK adalah 4,27 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api Jaka Tingkir

Single Response, n=200
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 7 Mn

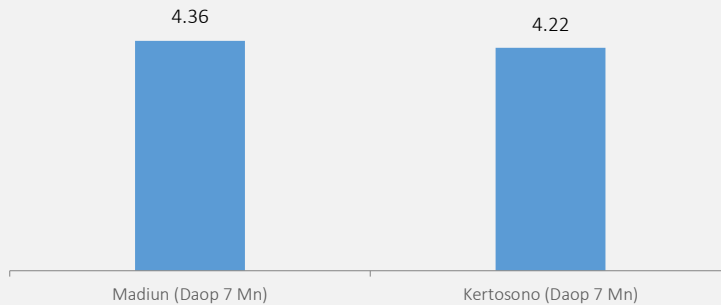
Tingkat kepuasan Daop 7 Mn dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Daop 7 Mn



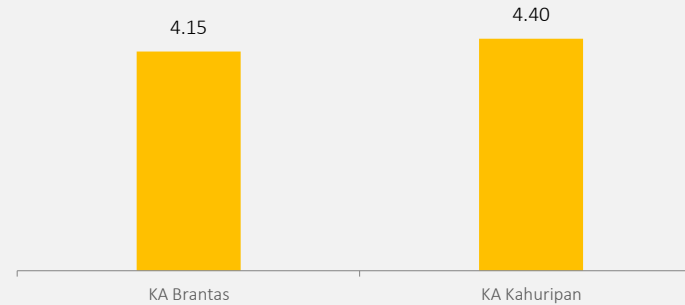
CSI
4,28 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 7 Mn adalah 4,28 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Madiun adalah 4,36 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kertosono
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Kahuripan adalah 4,40 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api Brantas

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 8 Sb

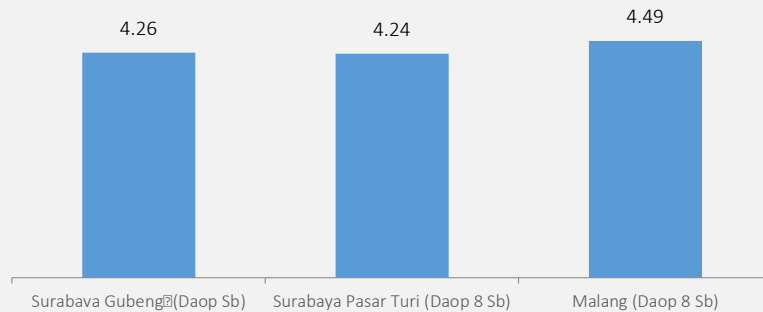
Tingkat kepuasan Daop 8 Sb dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Daop 8 Sb



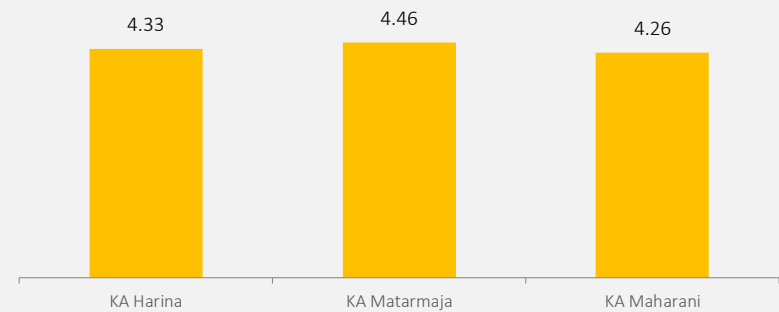
CSI
4,34 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 8 Sb adalah 4,34 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Malang adalah 4,49 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun lainnya pada Daop 8 Sb
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Matarmaja adalah 4,46 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api lainnya pada Daop 8 Sb

Single Response, n=150
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=150
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Daop 9 Jr

Tingkat kepuasan Daop 9 Jr dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Daop 9 Jr

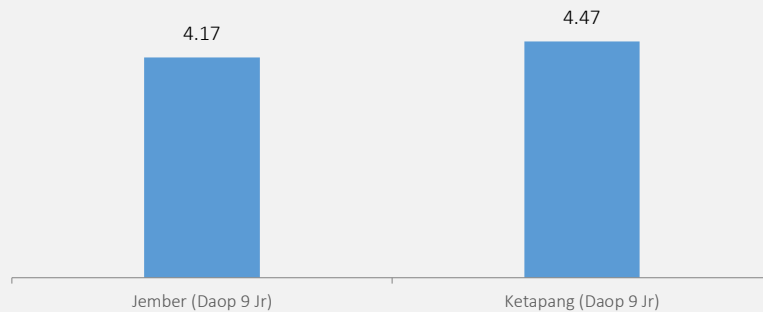


CSI
4,23

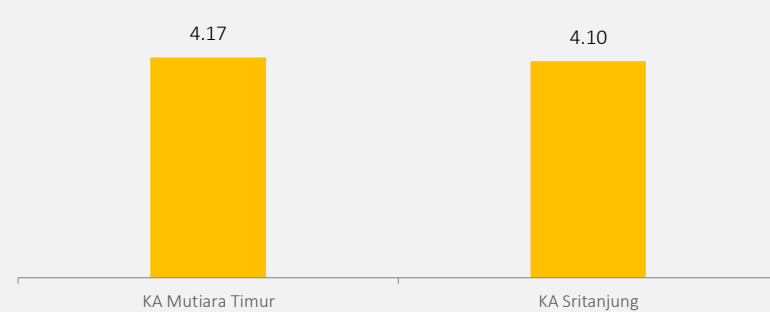
Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 9 Jr adalah 4,23 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Ketapang adalah 4,47 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Jember
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Mutiara Timur adalah 4,17 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Sritanjung

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Kereta



CSI Divre 1 SU

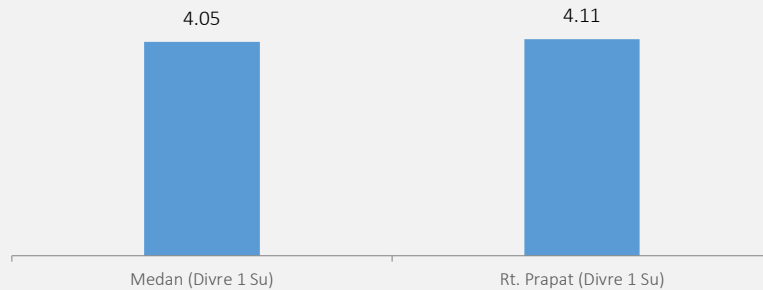
Tingkat kepuasan Divre 1 SU dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Divre 1 SU



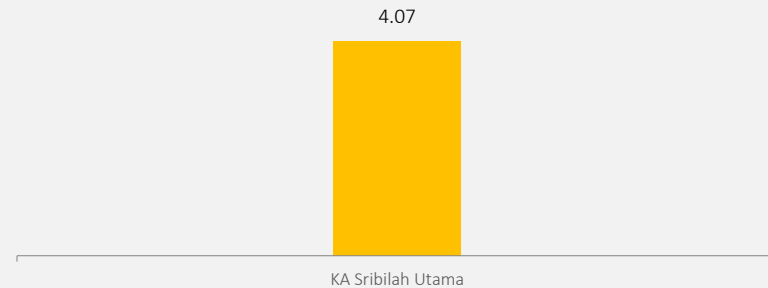
CSI
4,08 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 1 SU adalah 4,08 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Rantau Prapat adalah 4,11 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Medan
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Sribilah Utama adalah 4,07

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=50
CSI berdasarkan Divre Kereta



CSI Divre 2 SB

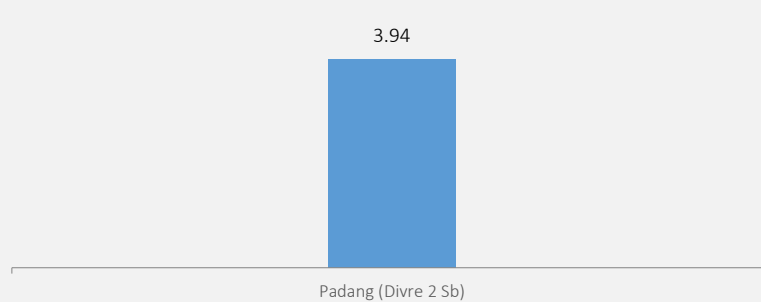
Tingkat kepuasan Divre 2 SB dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Divre 2 SB



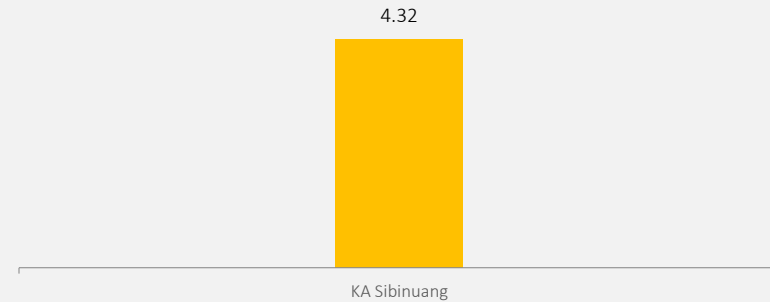
CSI
4,18 Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 2 adalah 4,18 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Padang adalah 3,94
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Sibinuang adalah 4,32

Single Response, n=50
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=50
CSI berdasarkan Divre Kereta



CSI Divre 3 Pg

Tingkat kepuasan Divre 3 Pg dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Divre 3 Pg

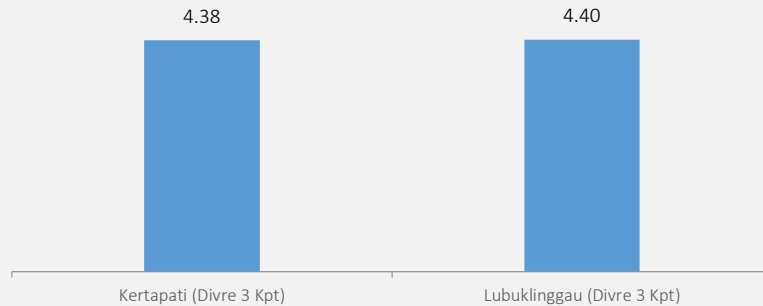


CSI
4,30

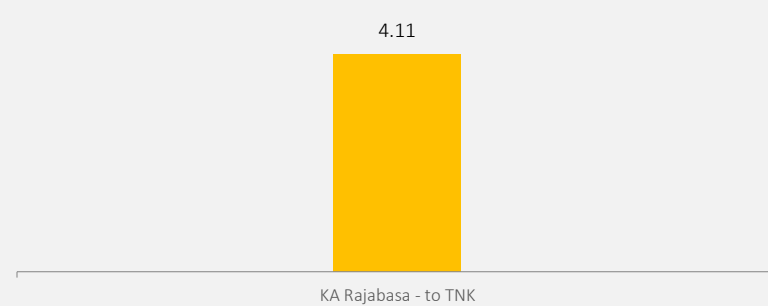
Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 3 Pg adalah 4,30 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Lubuklinggau adalah 4,40 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kertapati
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Rajabasa – to Tnk adalah 4,11

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=50
CSI berdasarkan Divre Kereta



Tingkat kepuasan Divre 4 Tnk dilihat berdasarkan stasiun dan kereta yang termasuk di Divre 4 Tnk

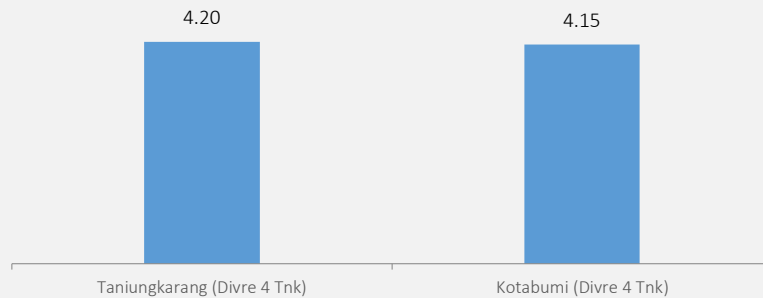


CSI
4,13

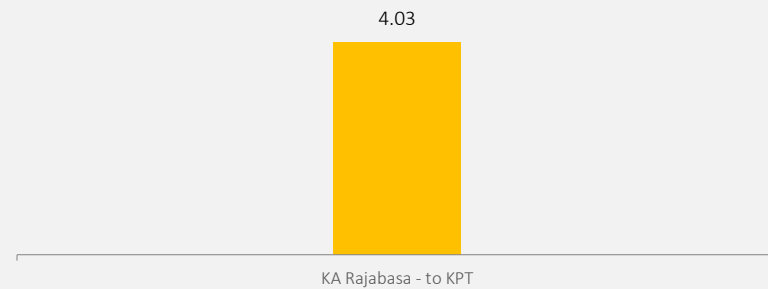
Tingkat
Kepuasan
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 4 Tnk adalah 4,13 dan termasuk dalam kategori High
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Tanjungkarang adalah 4,20 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kotabumi
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Rajabasa – to KPT adalah 4,03

Single Response, n=100
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single Response, n=50
CSI berdasarkan Divre Kereta



Customer Satisfaction Research

Report Document

February 2021

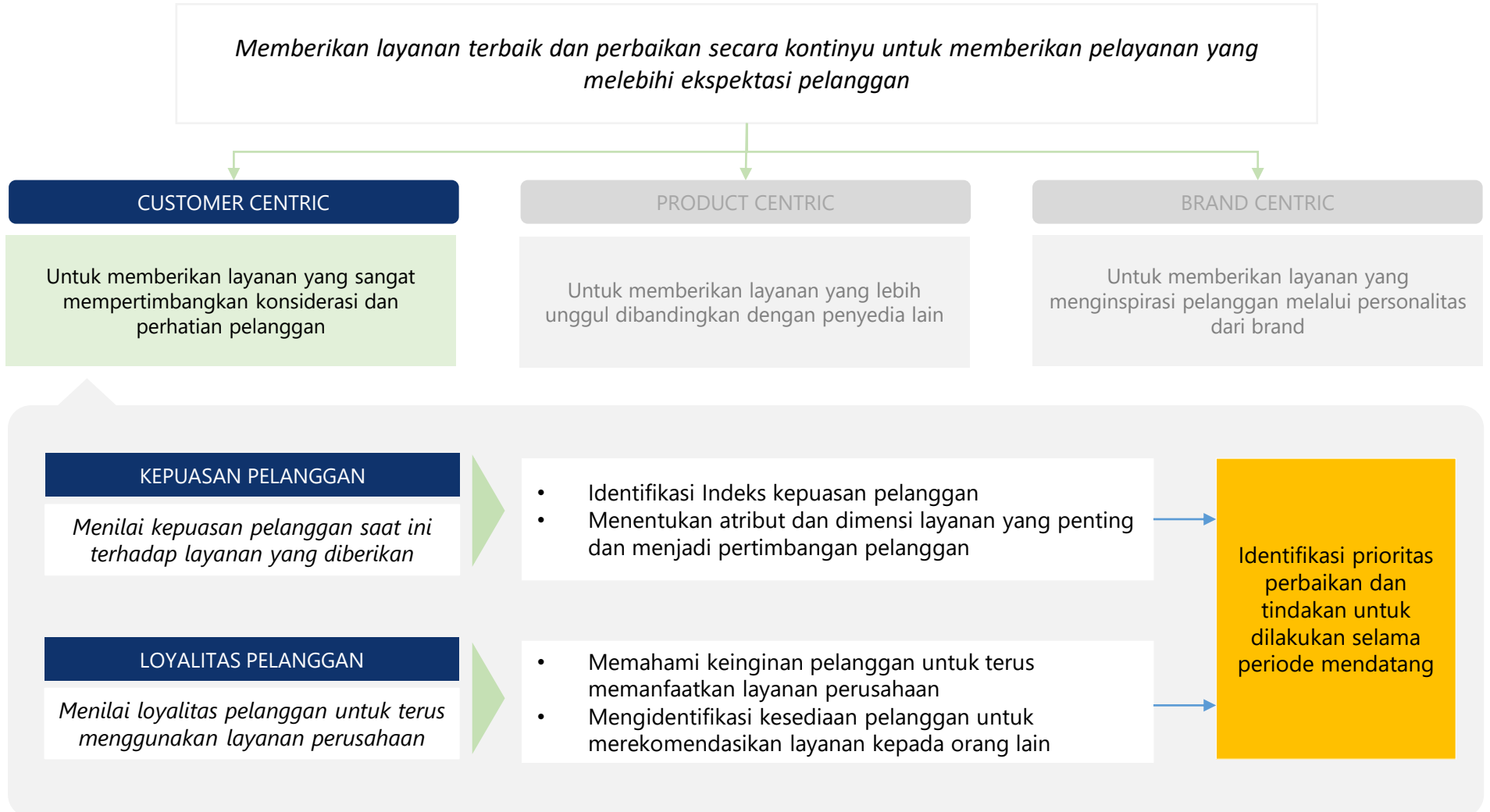


The material contained in this document represents proprietary, confidential information pertaining to MarkPlus methodology. By accepting this document, KAI thereby agrees that the information in this document shall not be disclosed outside of KAI, shall not be duplicated, used, or disclosed for any purpose other than to evaluate this document. If, however, a contract is awarded to MarkPlus as a result of, or in conjunction with, the submission of this information, KAI will have the right to duplicate, use or disclose the material contained herein to the extent of the resulting contract.

***PROJECT
UPDATES***

KAI perlu melakukan survey CSI setiap tahunnya guna memastikan pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan

LATAR BELAKANG



KAI ingin memiliki pemahaman terkait kepuasan *customer* dan parameter pengukurannya

LATAR BELAKANG

Mengukur Kepuasan, Loyalitas, dan Pengembangan Layanan KAI

1

Customer Satisfaction & Dissatisfaction Index

- ✓ Mengukur **indeks kepuasan** pelanggan terhadap layanan KAI
- ✓ Mengukur **indeks ketidakpuasan** pelanggan terhadap layanan KAI

2

Customer Loyalty Index

- ✓ Mengukur **Indeks loyalitas pelanggan** terhadap layanan KAI
- ✓ Memahami **migration barrier pelanggan** (keinginan untuk tetap menggunakan jasa KAI walaupun ada faktor pengganggu)
- ✓ Memahami **customer retention** untuk tetap menggunakan jasa KAI
- ✓ Mengukur dan memahami **kepedulian pelanggan (customer engagement)** untuk menggunakan produk/jasa dari KAI
- ✓ Memahami kepuasan pelanggan relative terhadap pesaing/kompetitor
- ✓ Mengukur **indeks keluhan dan akuisisi pelanggan** terhadap layanan KAI
- ✓ Memahami **klaim pelanggan** terhadap layanan KAI
- ✓ Memahami **customer advocacy** terhadap layanan yang diberikan oleh KAI (yang akan diukur menjadi **Net Promoter Score**)

3

Future Improvement

- ✓ Mengetahui **ekspektasi layanan** yang **dibutuhkan pelanggan** di masa depan
- ✓ Mengukur **perbandingan** antara **kepuasan dan kepentingan** untuk mendapat **prioritas perbaikan** masing-masing atribut

Indeks CSI, CLI, NPS, dan Ekspektasi *pelanggan* terhadap layanan di KAI

Riset kali ini akan melibatkan pengguna layanan KAI dengan ketentuan sebagai berikut

UKURAN SAMPEL

DETIL RESPONDEN

- Pria – Wanita, yang telah menggunakan jasa dan pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) minimal 2 kali dalam 9 bulan terakhir baik di Stasiun maupun di atas KA dan pernah menggunakan transportasi lain yakni bus, travel atau pesawat.
- Disesuaikan berdasarkan kelas pelanggan yang diikutinya yaitu kelas eksekutif – kelas campuran (eksekutif – ekonomi) – kelas ekonomi komersial AC - kelas ekonomi PSO.

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah		No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	50		16	Kertosono	Daop 7 Madiun	50
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	50		17	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	50
3	Bandung	Daop 2 Bandung	50		18	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	50
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	50		19	Malang	Daop 8 Surabaya	50
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	50		20	Jember	Daop 9 Jember	50
6	Cirebon Prujakan	Daop 3 Cirebon	50		21	Ketapang	Daop 9 Jember	50
7	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	50		22	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	50
8	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	50		23	Tanjung Balai	Divre 1 Sumatera Utara	25
9	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	50		24	Siantar	Divre 1 Sumatera Utara	25
10	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	50		25	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	50
11	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	50		26	Kertapati	Divre 3 Palembang	50
12	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	50		27	Lubuklinggau	Divre 3 Palembang	50
13	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	50		28	Tanjungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	50
14	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	50		29	Baturaja	Divre 4 Tanjungkarang	50
15	Madiun	Daop 7 Madiun	50					
				TOTAL				
				1400				

Total responden pada riset kepuasan pelanggan ini berjumlah 1950 responden

UKURAN SAMPEL

RESPONDEN DI ATAS KERETA API

KA Kelas Eksekutif

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Bima	72	K1	Gmr-Sgu	25
2	Argo Parahyangan	44	K1	Bd-Gmr	25
3	Argo Lawu	7	K1	Slo-Gmr	25
4	Gajayana	75	K1	MI-Gmr	25
TOTAL					100

KA Kelas Ekonomi Komersial

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Kaligung	271	K3	Smc-Cnp	25
2	Joglosemarkerto	193/199	K3	Slo-Smt-Pwt	25
3	Jayakarta	253	K3	Sgu-Jakk	25
TOTAL					75

KA Kelas Campuran

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayabaya	114	campuran	Pse-MI	25
2	Harina	130	campuran	Bd-Ckp-Sbi	25
3	Ranggajati	120	campuran	Cn-Jr	25
4	Argo Cheribon	19	campuran	Cn-Gmr	25
5	Kamandaka	187	campuran	Pwt-Tg-Smt	25
6	Brantas	117	campuran	BI-Pse	25
TOTAL					150

KA Kelas Ekonomi PSO

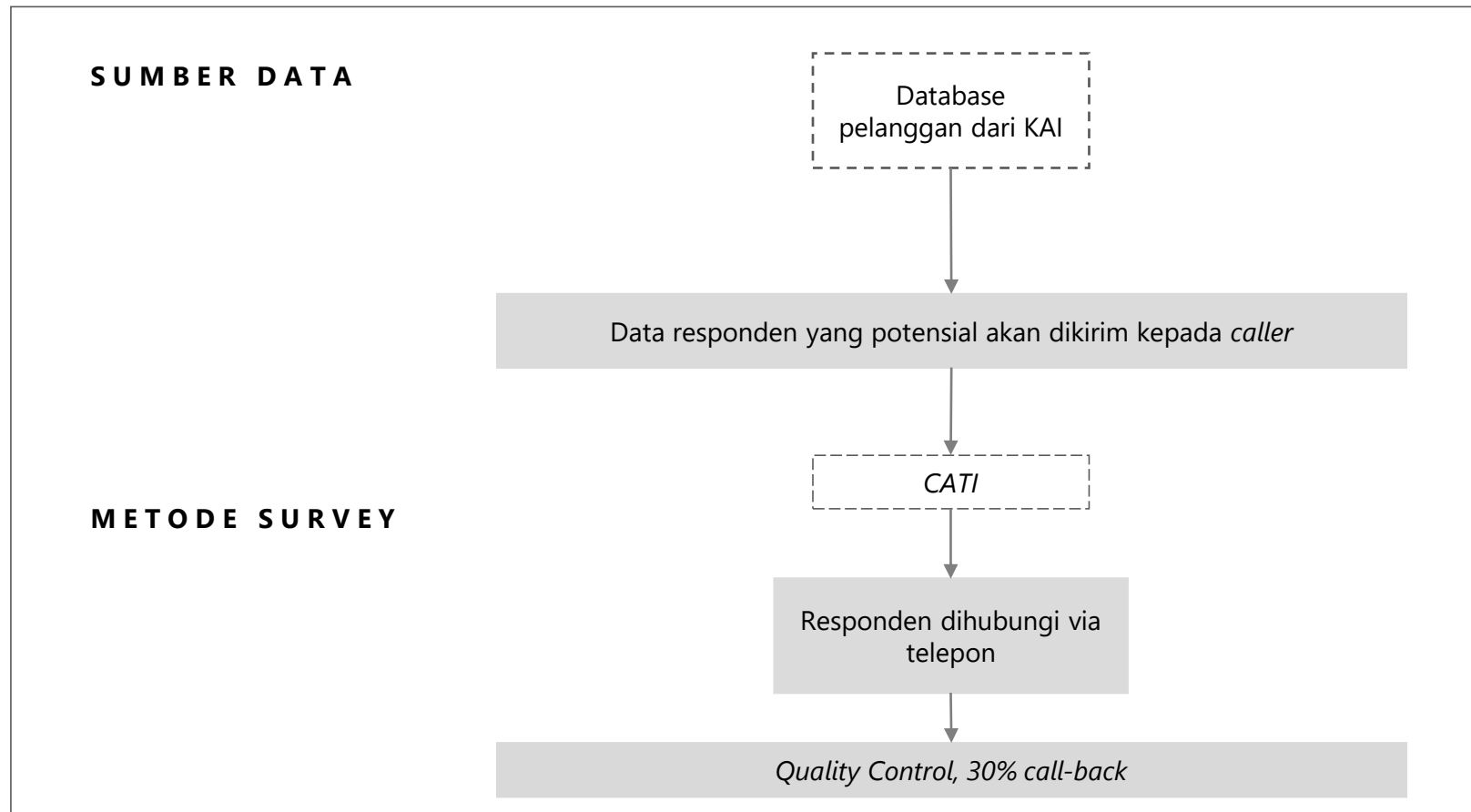
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Serayu	321	K3 PSO	Pwt-Pse	25
2	Maharani	265	K3 PSO	Sbi-Smc	25
3	Sri Tanjung	301	K3 PSO	Ktg-Sgu	25
4	Tawangalun	334	K3 PSO	Ktg-Bg-Mlk	25
5	Putri Deli		K3 PSO	Mdn-Tnb (PP)	25
6	Siantar Ekspres		K3 PSO	Mdn-Sir (PP)	25
7	Sibinuang		K3 PSO	Pd-Nrs	25
8	Bukit Serelo	S11/S12	K3 PSO	Kpt-Llg	25
9	Kuala Stabas		K3 PSO	Tnk-Bta	25
TOTAL					225

TOTAL RESPONDEN

1950 Responden

Metode survey yang digunakan untuk riset ini adalah CATI

MEKANISME SURVEY



*) Durasi CATI adalah 10-15 menit

Dimensi dan atribut yang diteliti

DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
1. Aspek Fisik – Kereta	1. Dimensi Fisik - Kereta Api
Bersih, bebas sampah, dan kerapihan	Keamanan Kereta
Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta	Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)
Kesesuaian suhu udara dalam kereta (suhu AC)	Kebersihan Kereta (kabin penumpang, toilet, bordes)
Kondisi penerangan dalam kereta	Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, coverseat gordyn, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV, Wifi, tuslah bantal dan selimut khusus pada KA Eksekutif
Ketersediaan fasilitas toilet kereta (air, tissue, sabun, tempat sampah)	
Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	
Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi	
Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa	
Ketersediaan stop kontak di tiap seat	
Tayangan televisi di kereta – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF	
Ketersediaan dan kondisi gordyn	
Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta	
Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll)	
Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio	

Dimensi dan atribut yang diteliti

DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
2. Aspek Fisik - Makanan dan Minuman dalam Kereta	2. Dimensi Fisik – Makanan dan Minuman
• Ketersediaan variasi makanan dan minuman yang ditawarkan	• Variasi menu
• Kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan	• Kualitas rasa makanan
• Kebersihan makanan dan minuman yang ditawarkan	• Kebersihan makanan
• Penyajian / tampilan makanan dan minuman yang ditawarkan	• Penyajian/tampilan makanan
• Harga makanan dan minuman yang ditawarkan	• Penyajian/tampilan makanan
• Kemudahan pemesanan makanan dan minuman	• Kecepatan waktu penyajian
• Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman	• Keterjangkauan harga
3. Aspek Non Fisik - Kereta	3. Dimensi Non Fisik – Kereta Api
• Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur	• Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security
• Keberadaan kondektur	• Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)
• Kemudahan menghubungi kondektur	
• Keramahan dan kesiapan membantu dari prama / prami	
• Keberadaan prama / prami	
• Kemudahan menghubungi prama / prami	
• Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning)	
• Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api) (yang pernah mengalami masalah)	
• Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security	
4. Aspek Non Fisik – Ketepatan Waktu Kereta	4. Dimensi Non Fisik – Ketepatan Waktu
• Ketepatan waktu keberangkatan	• Ketepatan waktu berangkat
• Ketepatan waktu kedatangan	• Ketepatan waktu datang

Dimensi dan atribut yang diteliti

DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
1. Aspek Fisik - Stasiun	1. Dimensi Fisik - Stasiun
• Kemudahan akses lokasi stasiun	• Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan publik dan area komersial)
• Penataan parkir dan pemisahan antar parkir kendaraan	• Keluar masuk kendaraan di area parkir
• Kebersihan area parkir	• Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)
• Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar	• Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)
• Area dropping penumpang	• Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)
• Passenger crossing (area menyeberang)	• Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)
• Penataan fasilitas stasiun	• Passenger crossing
• Ketersediaan fasilitas tempat duduk	• Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm)
• Ketersediaan tempat sampah	• Fasilitas untuk difable (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet difable, kursi difable di mushola)
• Lokasi toilet	• Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk
• Kebersihan toilet	• Keberadaan porter, ketersediaan trolley
• Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta)	
• Fasilitas untuk difable	
• Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola)	
• Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan	
• Keberadaan porter	
• Ketersediaan trolley	
• Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar	
• Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar	
• Kondisi estetika stasiun	
• Kebersihan stasiun secara keseluruhan	

Dimensi dan atribut yang diteliti

DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
2. Aspek Fisik Ruang - Tunggu Stasiun	2. Dimensi Fisik - Ruang Tunggu Stasiun
• Kebersihan ruang tunggu	• Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)
• Kenyamanan ruang tunggu	• Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)
• Keamanan ruang tunggu di stasiun	• Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)
• Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll)	• Keamanan ruang tunggu
• Kinerja fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC)	• Kenyamanan ruang tunggu
3. Aspek Fisik - Boarding Area	3. Dimensi Fisik - Boarding Area
• Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api	• Fasilitas boarding area
• Kejelasan informasi audible (announcer)	• Kebersihan boarding area (rapih, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)
• Sign Board untuk jalur kereta	• Keamanan boarding area
• Bersih, bebas sampah, dan kerapihan boarding area	• Kenyamanan boarding area
• Ketersediaan tempat sampah	
• Keamanan boarding area	
• Kenyamanan boarding area	
4. Aspek Fisik - Costumer Service	4. Dimensi Fisik - Costumer Service
• Ketersediaan ruang customer service / informasi	• Fasilitas costumer service
• Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	• Kebersihan costumer service (rapi, bebas debu, bebas noda, dan bebas sampah)
• Keamanan ruang customer service / informas	• Keamanan costumer service
• Kenyamanan ruang customer service / informasi	• Kenyamanan costumer service
• Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience)	
• Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian Kepuasan Penumpang	
• Ketersediaan mesin antrian	

Dimensi dan atribut yang diteliti

DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
5. Aspek Fisik - Lokasi Pembelian Tiket	5. Dimensi Fisik - Lokasi Pembelian Tiket
• Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun	• Ketersediaan informasi pada tiket
• Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC	• Kepuasan kepada tempat pembelian
• Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai	• Ketersediaan channel eksternal di stasiun
• Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online	• Fasilitas cetak boarding pass mandiri
• Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit	
• Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll)	
• Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket	
• Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai	
• Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit	
• Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun	
• Kejelasan informasi biaya tiket	
• Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan	
• Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service	
• Kenyamanan lokasi pembelian tiket	
• Keamanan lokasi pembelian tiket	
6. Aspek Non Fisik - Keramahan	6. Dimensi Non Fisik - Keramahan
• Keramahan petugas boarding	• Petugas boarding
• Keramahan petugas loket	• Petugas loket
• Keramahan petugas customer service	• Petugas costumer service
• Keramahan security	• Petugas security
• Keramahan porter	• Petugas porter

Dimensi dan atribut yang diteliti

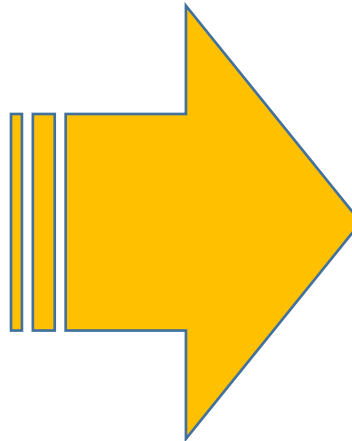
DAFTAR DIMENSI & ATRIBUT YANG DITELITI PADA CSI SEMESTER 1 DAN 2 TAHUN 2020

Dimensi / Aspek CSI Semester 1	Dimensi / Aspek CSI Semester 2
7. Aspek Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	7. Dimensi Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan
- Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding - Keakuratan informasi yang diberikan security - Keakuratan informasi yang diberikan porter - Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket - Keakuratan informasi yang diberikan customer service - Kecepatan pelayanan petugas boarding - Kecepatan pelayanan security - Kecepatan pelayanan porter - Kecepatan pelayanan petugas loket - Kecepatan pelayanan customer service	- Informasi umum: Petugas stasiun (boarding, security, dan porter) - Informasi khusus: Petugas loket, customer service
8. Aspek Non Fisik - Tarif dan Tiket	8. Aspek Non Fisik - Tarif dan Tiket
- Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima - Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta berdasarkan tarifnya - Jenjang tarif tiket kereta - Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket - Aturan batal dan tukar tiket - Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund) - Channel lokasi refund	- Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan - Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya - Aturan batal dan tukar tiket

Analisis dengan melakukan proyeksi Service Marketing Mix terhadap elemen-elemen dari Performance Excellence

PERFORMANCE EXCELLENCE DIMENSION

Aspek yang dinilai pada Kereta
Aspek yang dinilai pada Stasiun



Customer Satisfaction Index
Customer Dissatisfaction Index
Customer Loyalty Index
Customer Engagement Index
Customer Acquisition Index
Customer Complaint Index
Customer Claim
Net Promoter Score
Customer Retention Index
Moda Pesaing

Tiap aktivitas selama pekerjaan riset ini akan mengacu pada *timeline* berikut

TIMELINE

Aktivitas		Minggu						
		0	1	2	3	4	5	6
Tahapan Persiapan								
<i>Kick-off Meeting</i>	1 Hari							
Penyusunan Kuesioner	3 Hari							
Trial Kuesioner	1 Hari							
Briefing Tim Lapangan	1 Hari							
Tahapan Pelaksanaan								
<i>CATI</i>	20 Hari							
<i>Quality Control</i>	15 Hari							
Tahapan Finalisasi dan Pelaporan								
Analisis Data	14 Hari							
Penyusunan Laporan	14 Hari							
<i>Penyelesaian Final Report</i>	3 Hari							
<i>Final Presentation</i>	1 Hari							

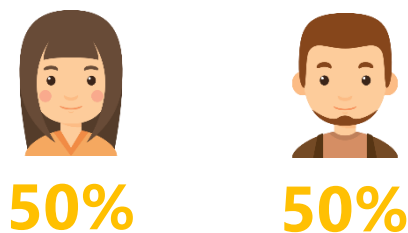
Januari 2021

***CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

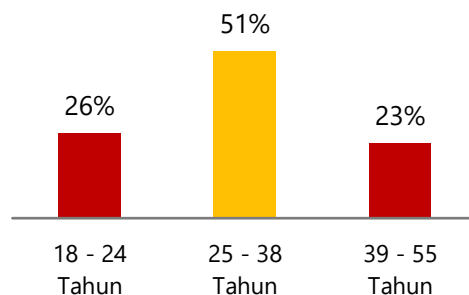
Persebaran responden merata antara laki-laki dan perempuan, dengan mayoritas berumur antara 25 sampai 38 tahun, dan tujuan utama menggunakan KAI untuk pulang kedaerah asal

PROFIL RESPONDEN KESELURUHAN

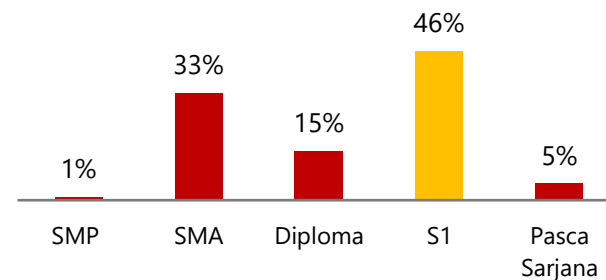
Jenis Kelamin



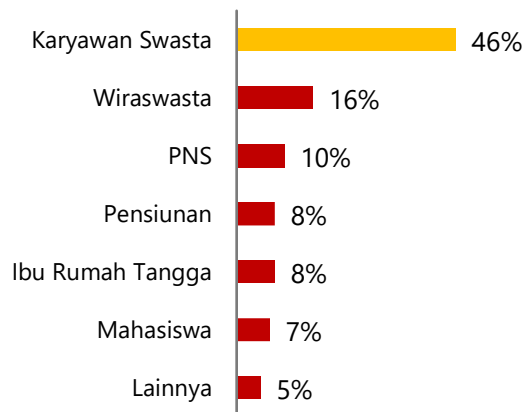
Usia



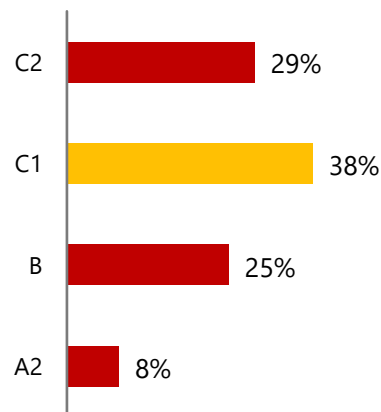
Pendidikan



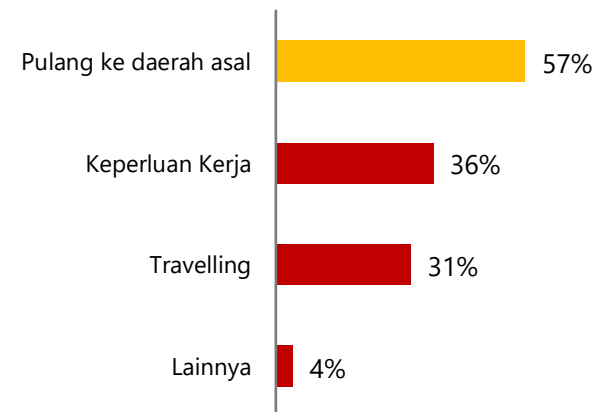
Pekerjaan



Status Ekonomi



Tujuan menggunakan KAI

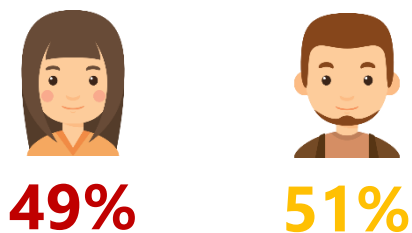


Base: Semua Responden (n=1950)

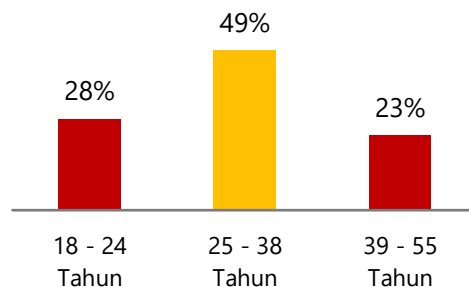
Sebanyak 49% responden kereta berumur antara 25 sampai 38 tahun, dengan tujuan utama menggunakan KAI, sebanyak 58%, untuk pulang ke daerah asal

PROFIL RESPONDEN KERETA

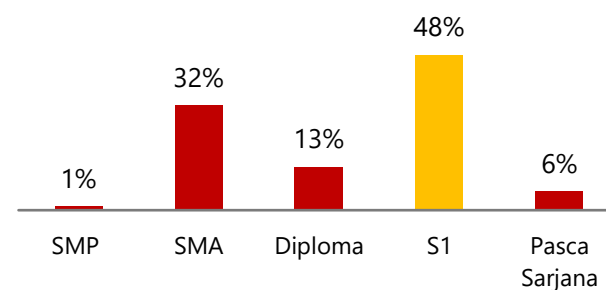
Jenis Kelamin



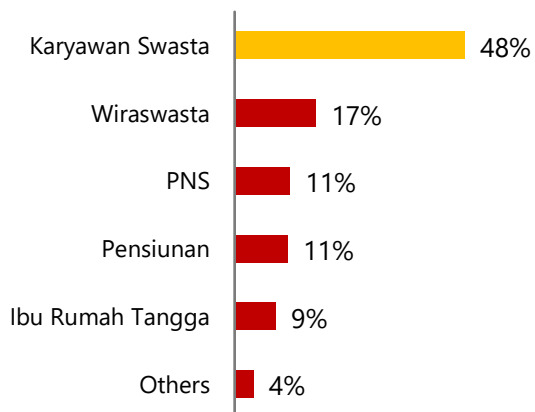
Usia



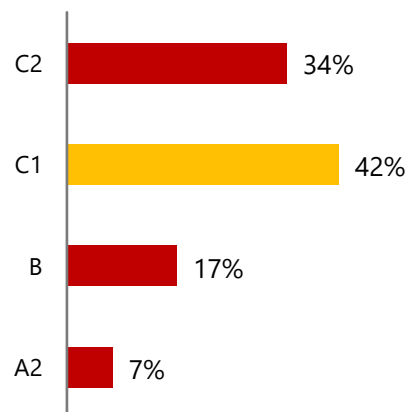
Pendidikan



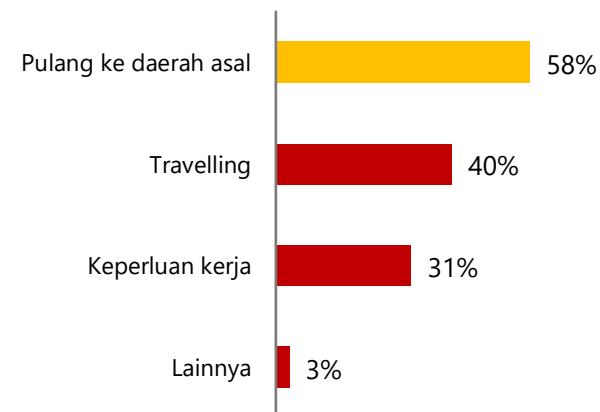
Pekerjaan



Status Ekonomi



Tujuan menggunakan KAI

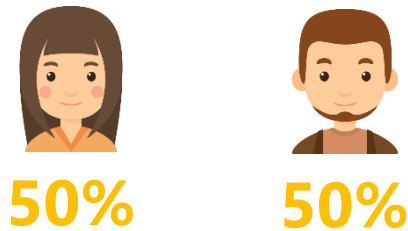


Base: Semua Responden Kereta (n=550)

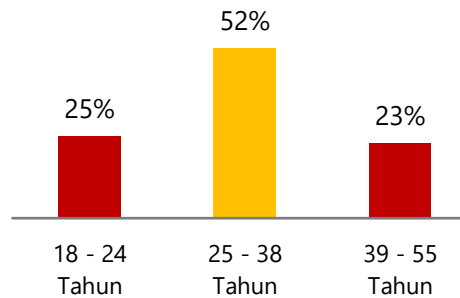
Persebaran jenis kelamin responden stasiun merata antara laki-laki dan perempuan

PROFIL RESPONDEN STASIUN

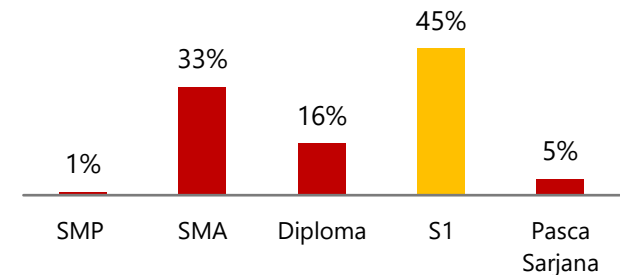
Jenis Kelamin



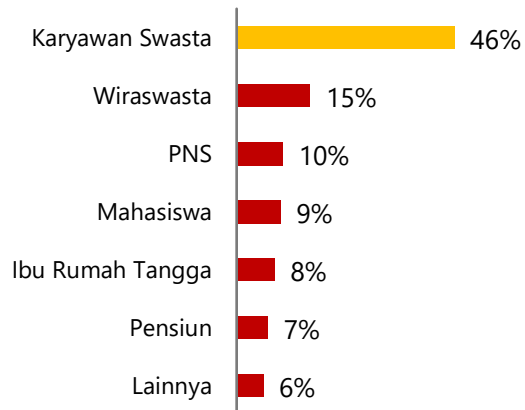
Usia



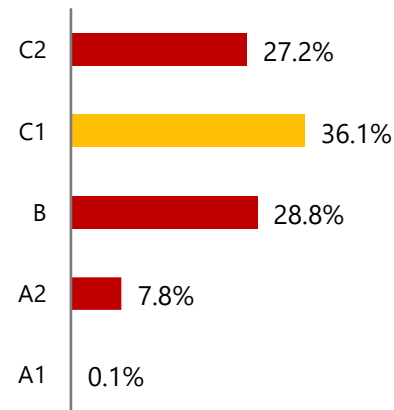
Pendidikan



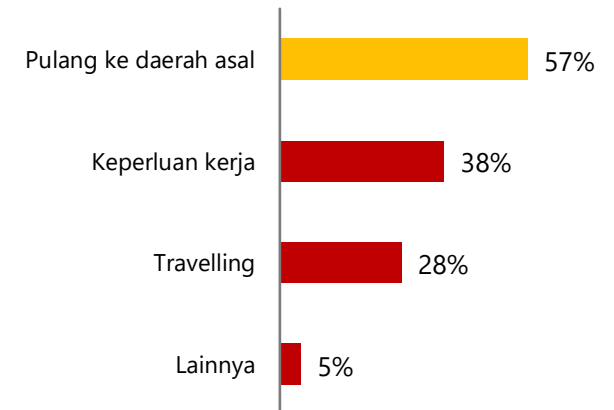
Pekerjaan



Status Ekonomi



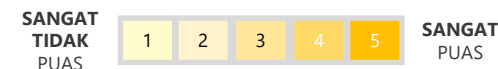
Tujuan menggunakan KAI



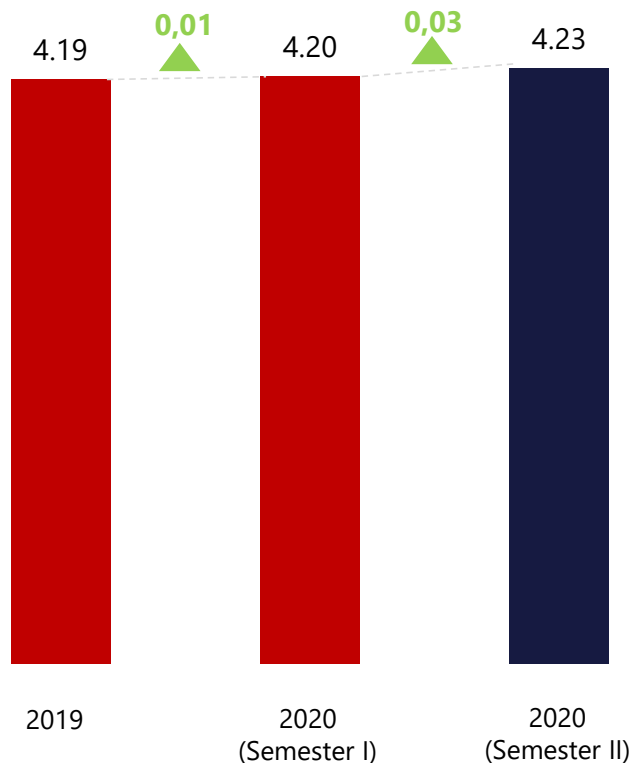
Base: Semua Responden Stasiun (n=1400)

Nilai kepuasan pelanggan di tahun 2020 semester II naik sebesar 0,03 dibandingkan dengan semester sebelumnya

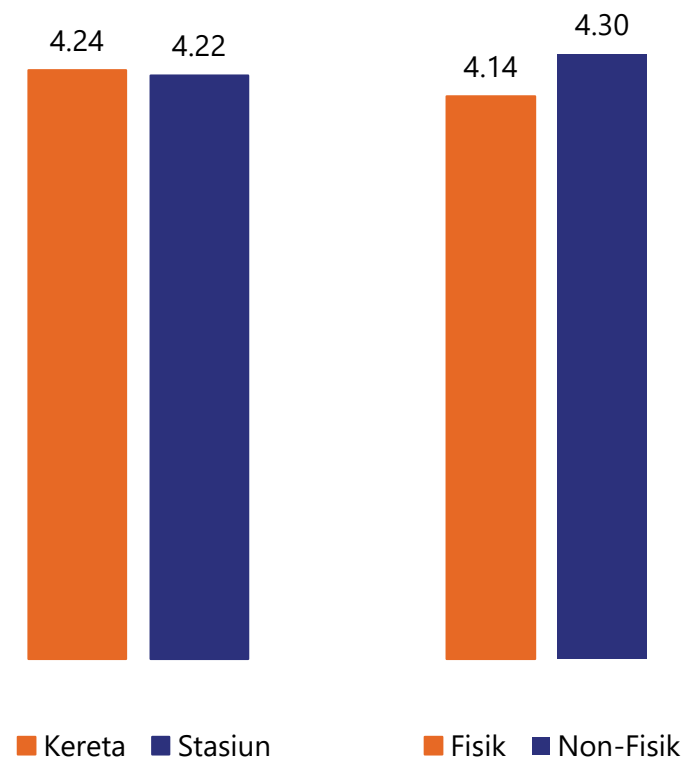
CSI KESELURUHAN



Tingkat Kepuasan Pelanggan KAI
(2019 – 2020)



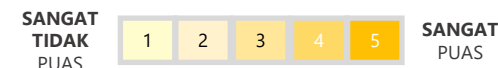
Tingkat Kepuasan Pelanggan KAI
Per Segmen Konsumen (2020)



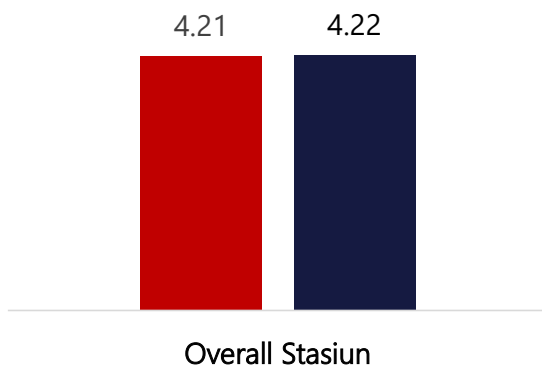
Base: Semua Responden (n=1950)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun maupun kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

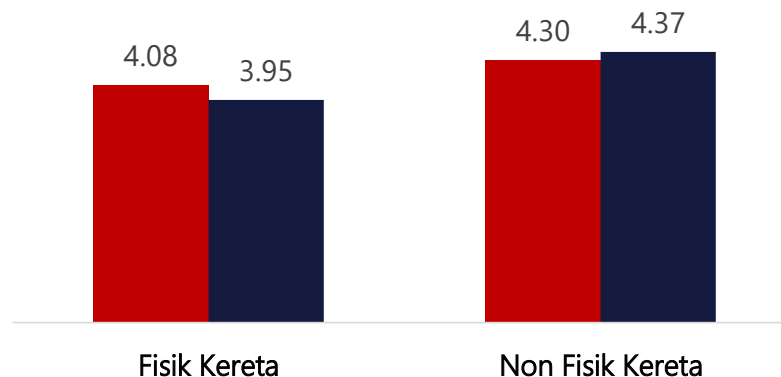
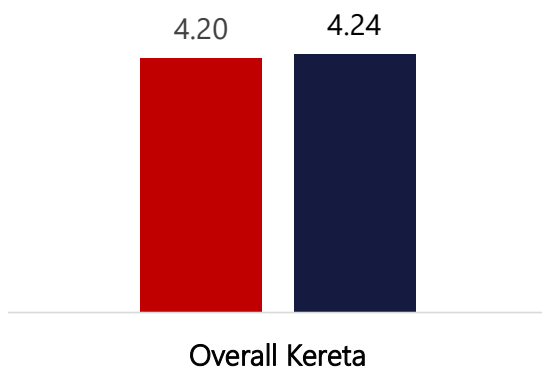
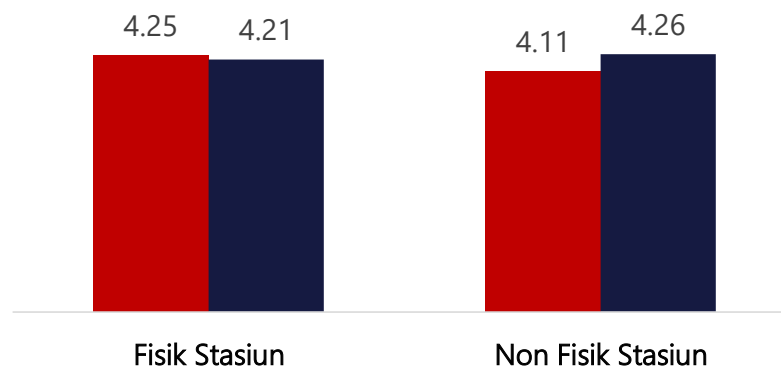
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

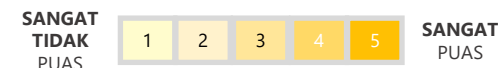


Base: Semua Responden (n=1950)

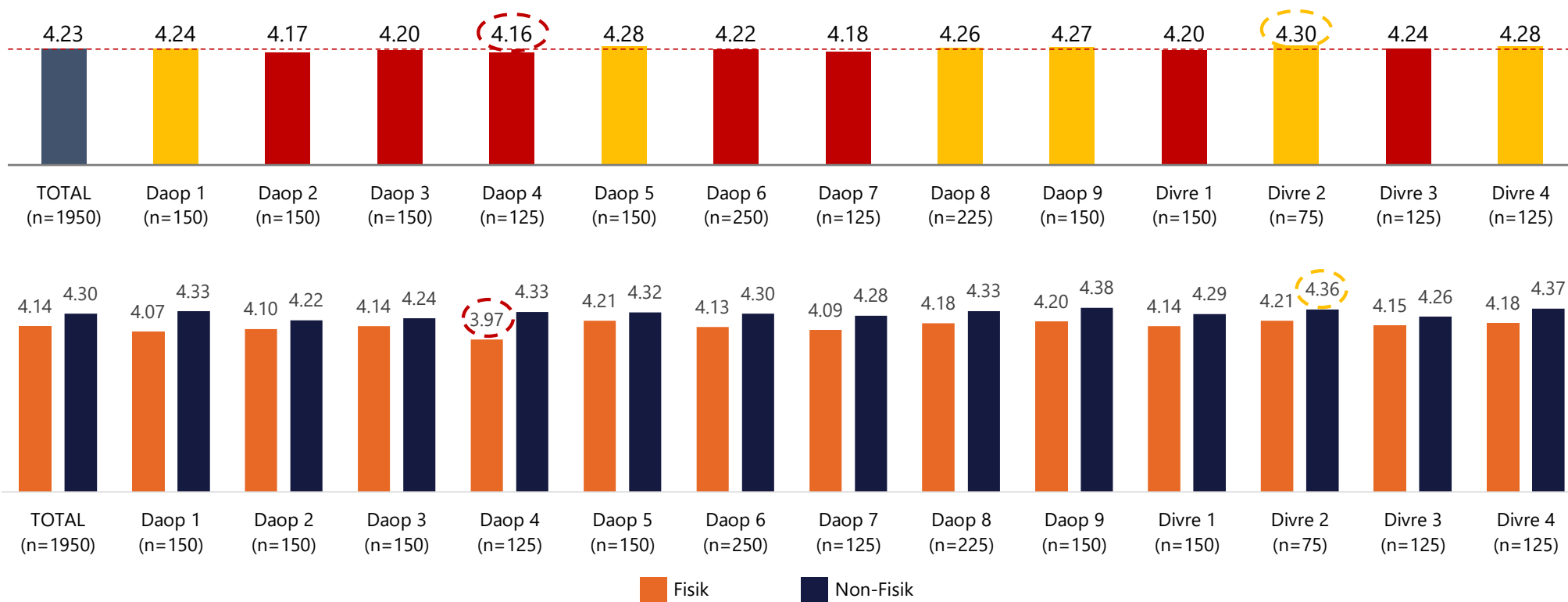
2020 Semester I 2020 Semester II

Divre 2 memperoleh nilai CSI tertinggi, sedangkan Daop 4 memperoleh nilai CSI terendah pada semester II

CSI BERDASARKAN DAOP/DIVRE



Customer Satisfaction Index per Daop/Divre Semester II



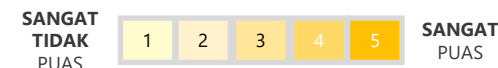
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

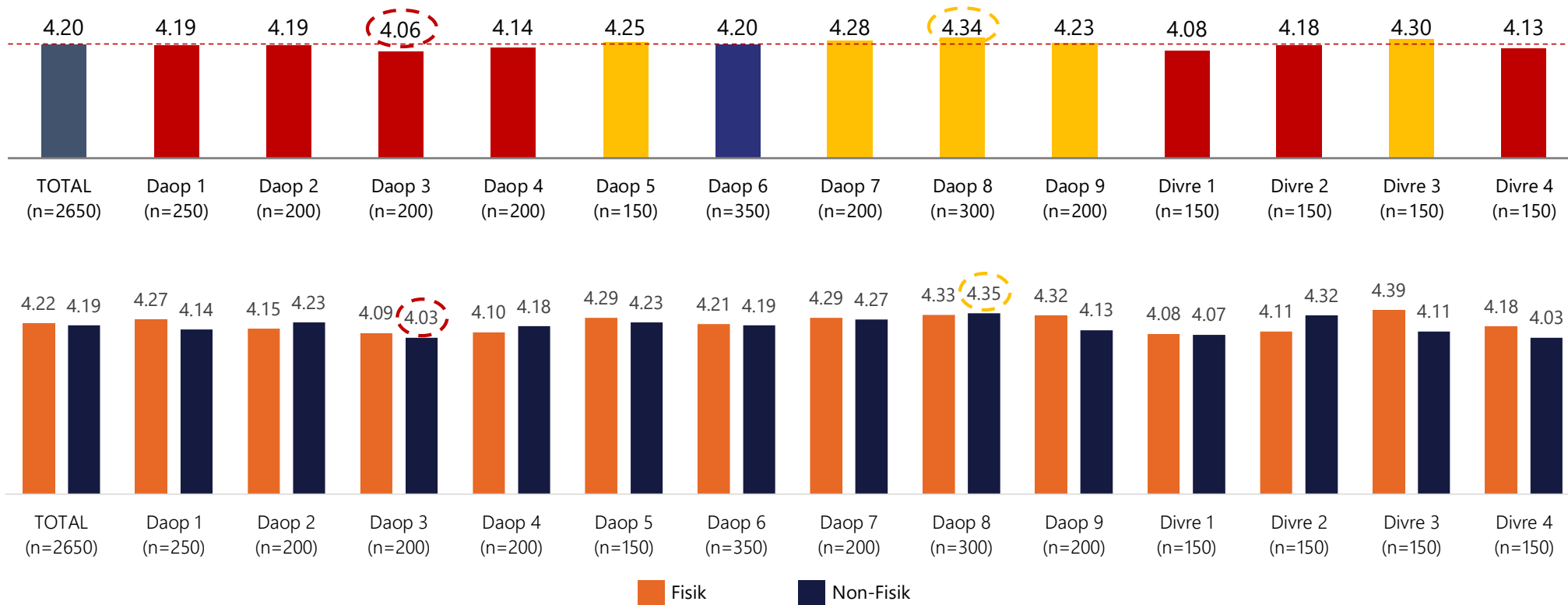
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Daop 8 memperoleh nilai CSI tertinggi, sedangkan Daop 3 memperoleh nilai CSI terendah pada semester I

CSI BERDASARKAN DAOP/DIVRE



Customer Satisfaction Index per Daop/Divre Semester I



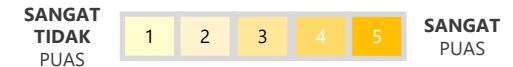
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

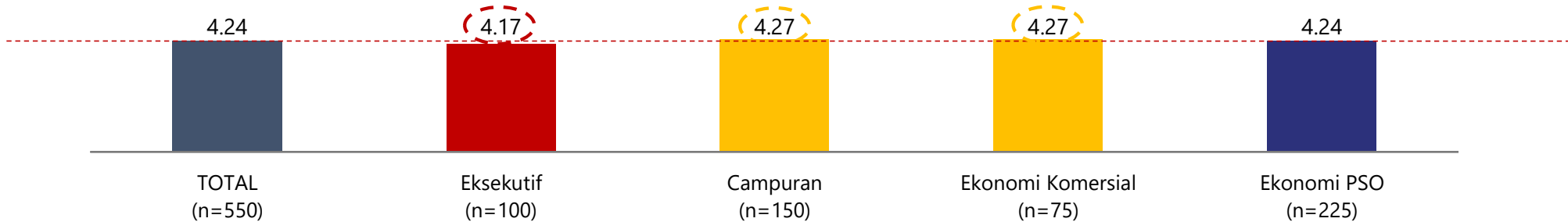
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Nilai csi pada semester II cenderung meningkat pada semua kelas dari semester I

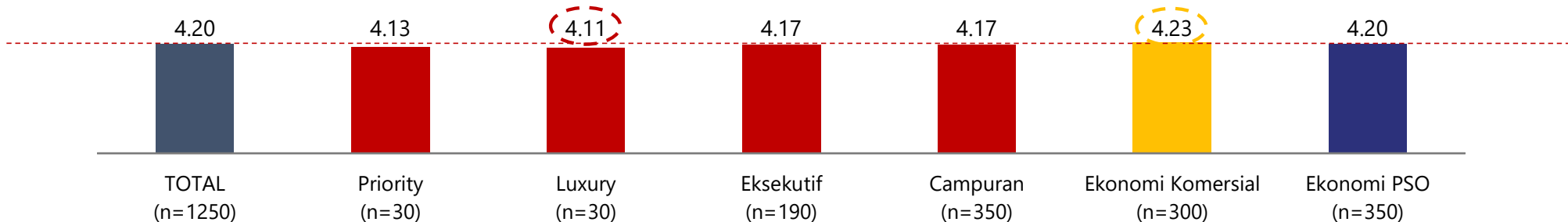
CSI BERDASARKAN KELAS KERETA



Customer Satisfaction Index per Kelas Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index per Kelas Kereta Semester I



Nilai kepuasan keseluruhan

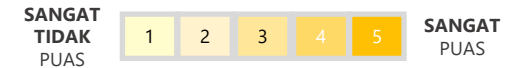
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

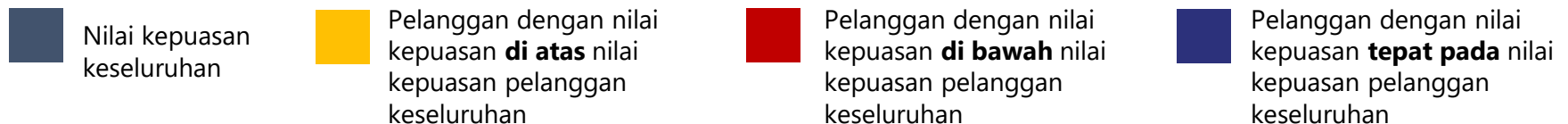
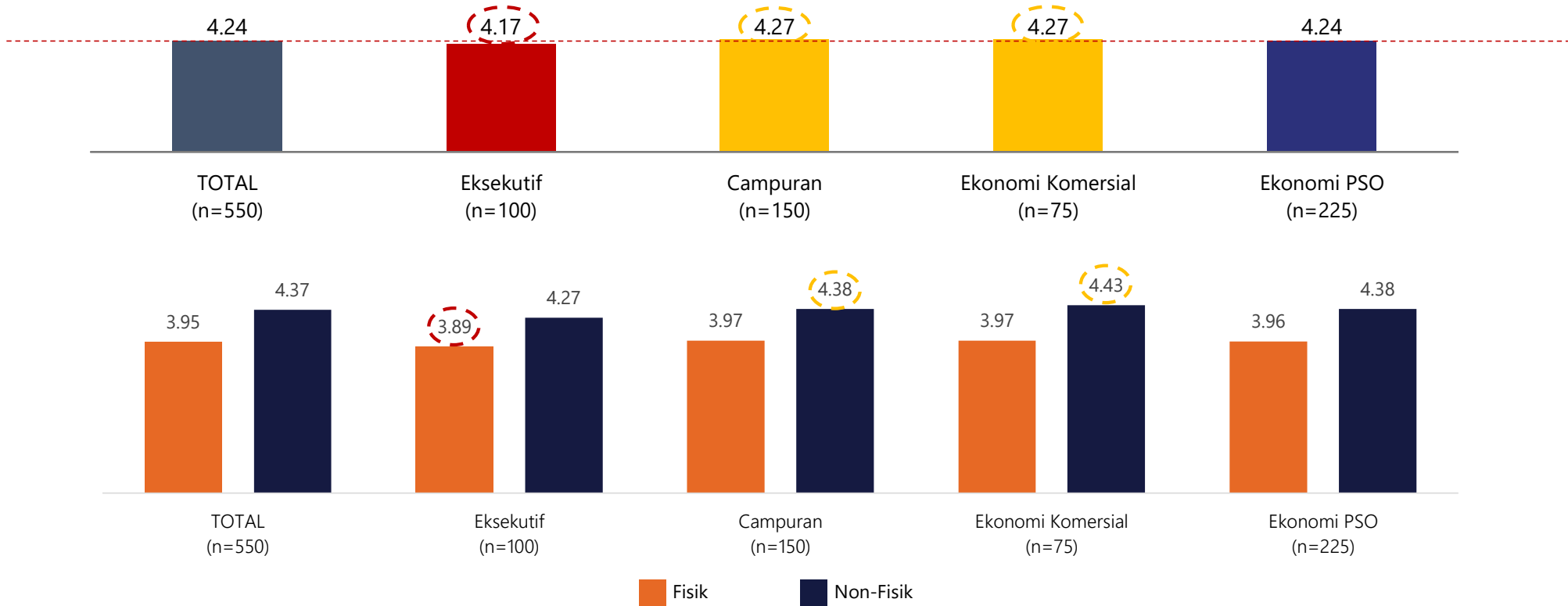
Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Kelas campuran dan ekonomi komersial memperoleh nilai CSI tertinggi, sedangkan kelas eksekutif memperoleh nilai CSI terendah pada semester II

CSI BERDASARKAN KELAS KERETA



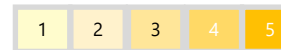
Customer Satisfaction Index per Kelas Kereta Semester II



Kereta Bima mendapatkan nilai CSI tertinggi dengan nilai aspek non fisik sebesar 4,41

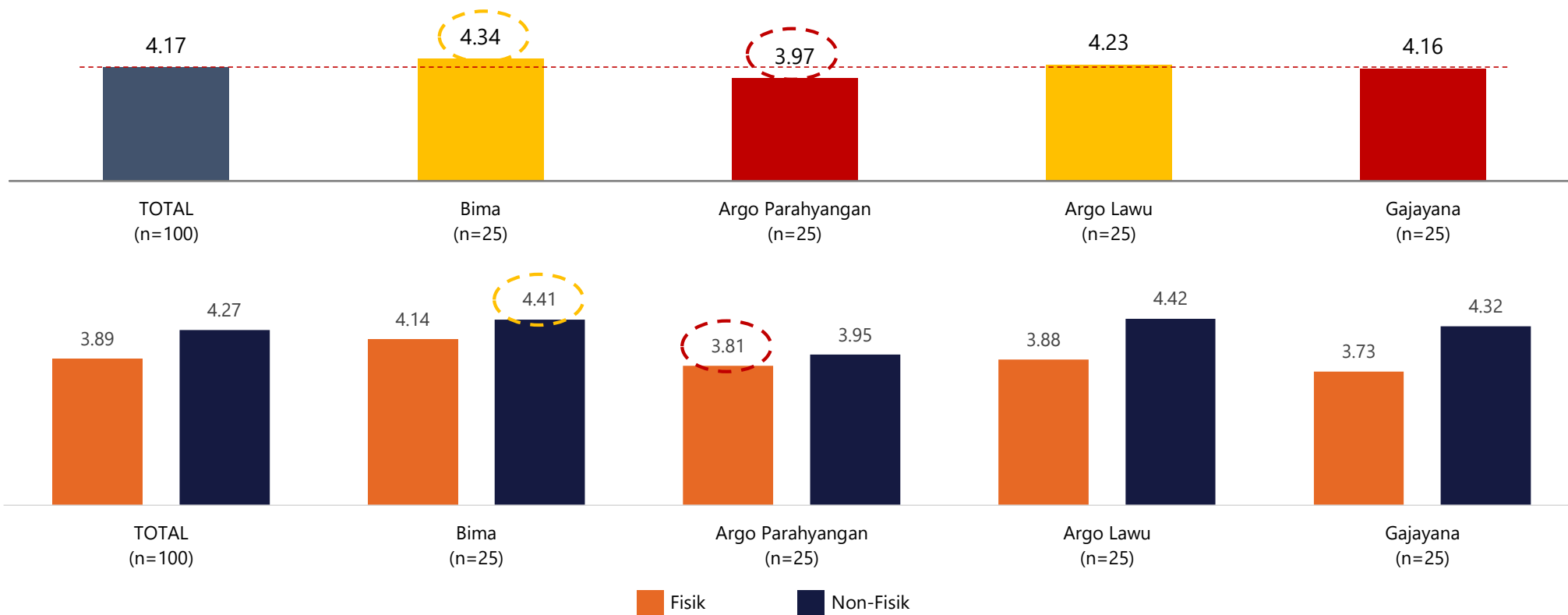
CSI KERETA BERDASARKAN KELAS

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

Customer Satisfaction Index Kereta Kelas Eksekutif



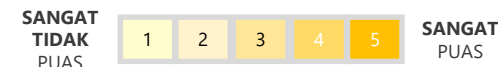
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

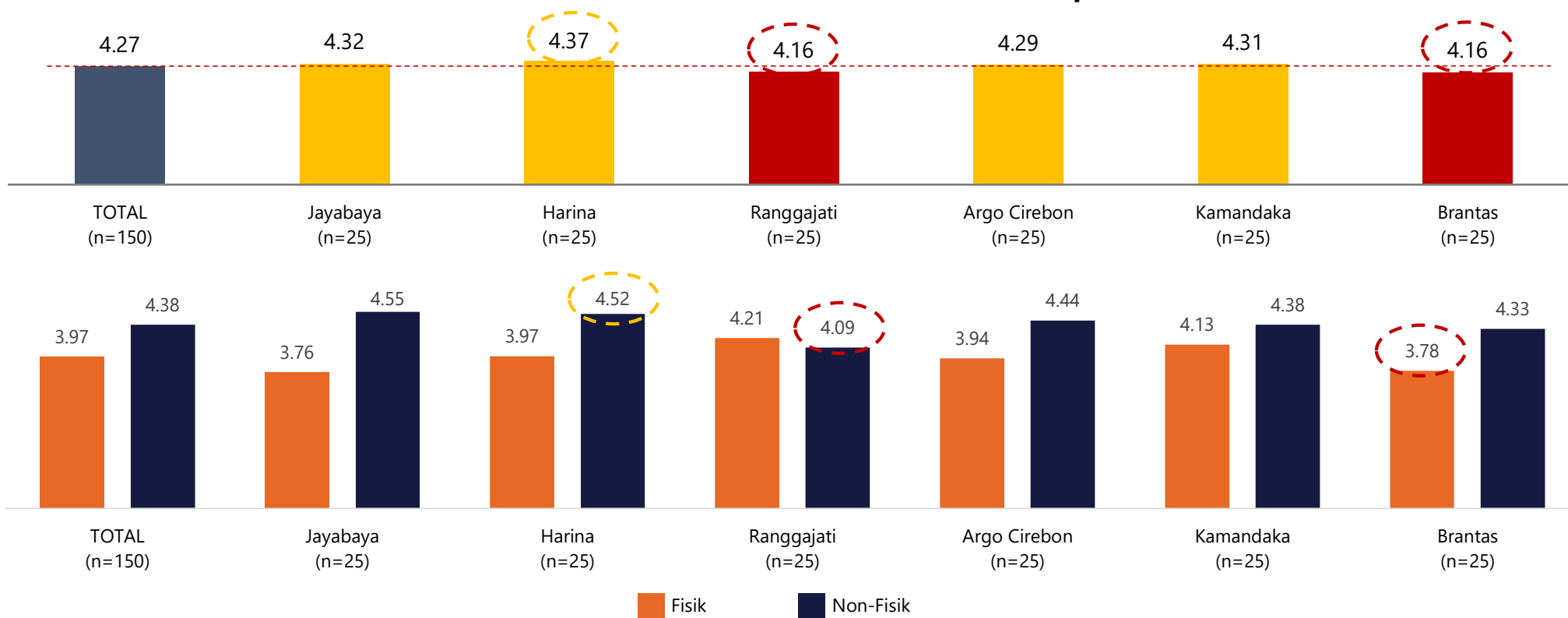
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Kereta Harina mendapatkan nilai CSI tertinggi dengan nilai aspek non fisik sebesar 4,52

CSI KERETA BERDASARKAN KELAS



Customer Satisfaction Index Kereta Kelas Campuran



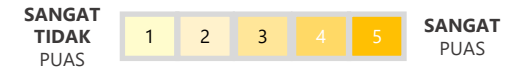
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

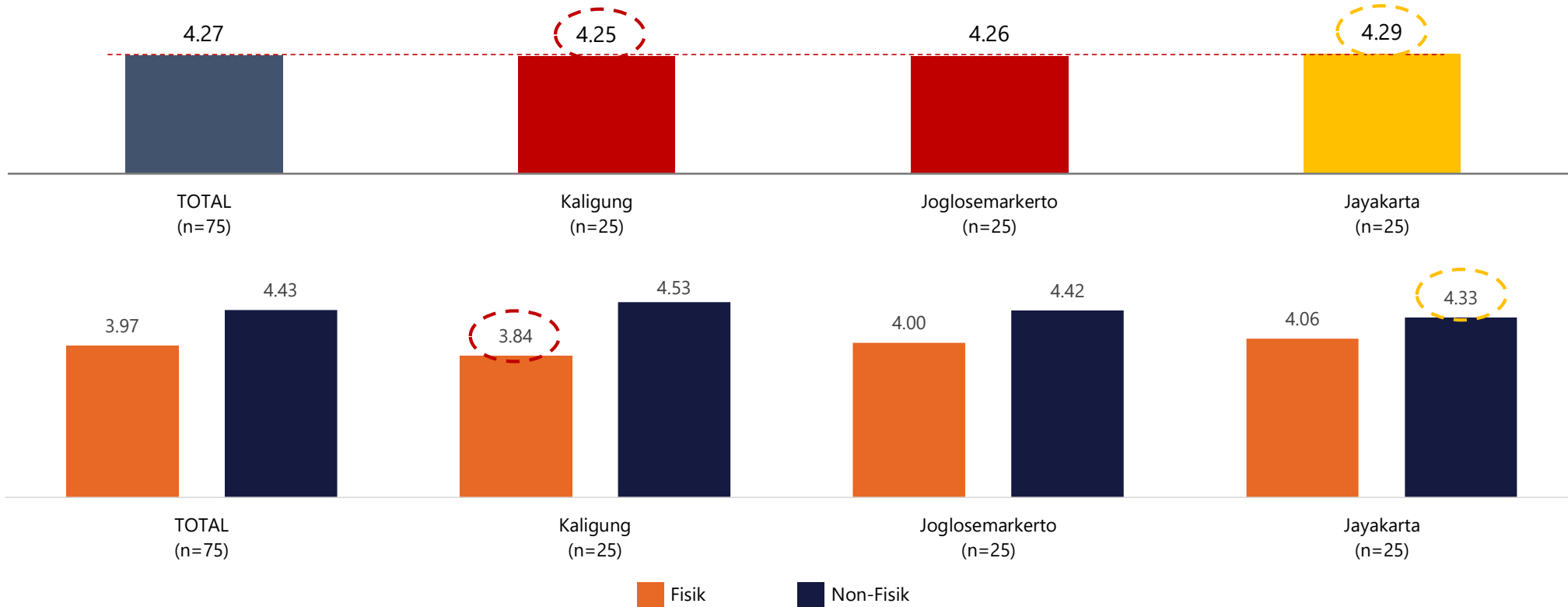
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Kereta Jakarta mendapatkan nilai CSI tertinggi dengan nilai aspek non fisik sebesar 4,33

CSI KERETA BERDASARKAN KELAS



Customer Satisfaction Index Kereta Kelas Ekonomi Komersial



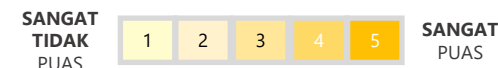
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

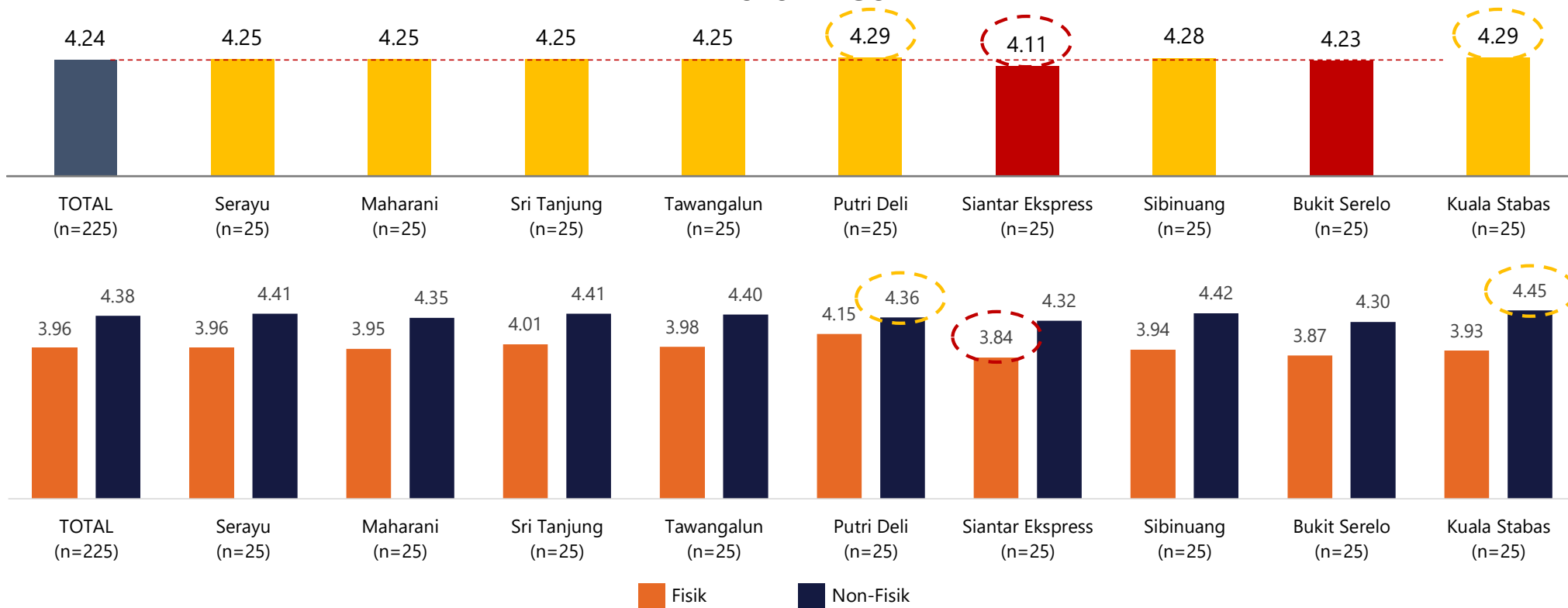
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Kereta Putri Deli dan Kuala Stabas mendapatkan nilai CSI tertinggi dengan nilai aspek non fisik sebesar 4,36 dan 4,45 secara berurutan

CSI KERETA BERDASARKAN KELAS



Customer Satisfaction Index Kereta Kelas Ekonomi PSO



Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Nilai ketidakpuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 0,017 atau 1,7%

CUSTOMER DISSATISFACTION INDEX

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

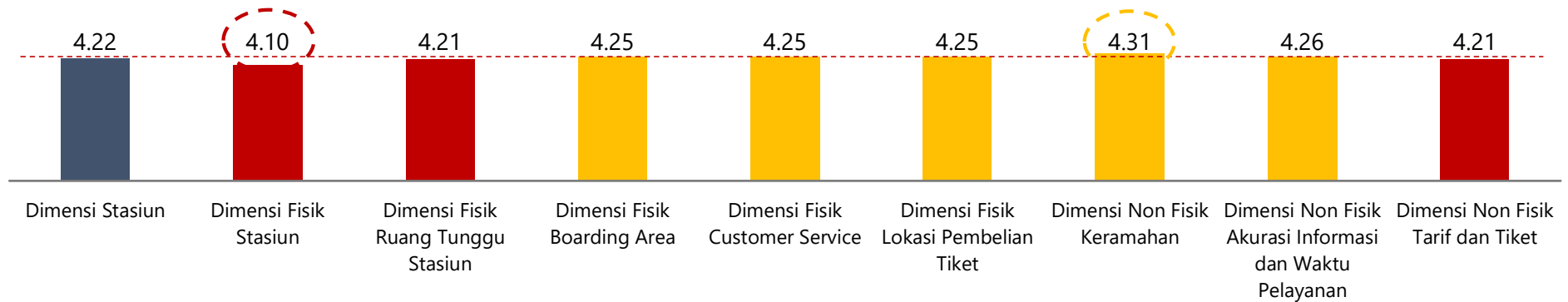
	TOTAL	DAOP									DIVRE				MODA TRANSPORTASI			KELAS KERETA			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	BUS	TRA VEL	PESA WAT	EKS	CAMP	EK. KOM	EK. PSO
OVERALL	0,017	0,027	0,032	0,014	0,029	0,008	0,012	0,007	0,013	0,012	0,018	0,010	0,016	0,024	0,016	0,016	0,020	0,030	0,013	0,017	0,024
DIMENSI STASIUN	0,012	0,029	0,024	0,024	0,039	0,000	0,009	0,004	0,002	0,004	0,011	0	0,001	0,019	0,010	0,007	0,022	N/A	N/A	N/A	N/A
Stasiun (Fisik)	0,017	0,060	0,040	0,040	0,020	0	0	0	0	0,020	0,010	0	0,010	0,040	0,011	0,011	0,032	N/A	N/A	N/A	N/A
Ruang Tunggu Stasiun (Fisik)	0,011	0,040	0,020	0,010	0,040	0	0,010	0	0,007	0	0	0	0	0,020	0,007	0,007	0,022	N/A	N/A	N/A	N/A
Boarding Area (Fisik)	0,011	0,050	0,040	0,010	0,020	0	0,010	0	0,007	0	0	0	0	0	0,004	0,002	0,030	N/A	N/A	N/A	N/A
Customer Service (Fisik)	0,011	0,020	0,030	0,010	0,050	0	0,005	0	0	0	0,010	0	0	0,020	0,007	0,007	0,020	N/A	N/A	N/A	N/A
Lokasi Pembelian Tiket (Fisik)	0,014	0	0,020	0,020	0,050	0	0,015	0,010	0	0	0,030	0	0	0,040	0,013	0,007	0,025	N/A	N/A	N/A	N/A
Keramahan (Non Fisik)	0,010	0,010	0,020	0,030	0,020	0	0,010	0,010	0	0	0,020	0	0	0,010	0,009	0,009	0,012	N/A	N/A	N/A	N/A
Akurasi Informasi Dan Waktu Pelayanan (Non Fisik)	0,008	0,010	0	0,030	0,040	0	0,005	0	0	0	0,010	0	0	0,010	0,011	0,004	0,007	N/A	N/A	N/A	N/A
Tarif dan Tiket (Non Fisik)	0,017	0,040	0,020	0,040	0,070	0	0,015	0,010	0	0,010	0,010	0	0	0,010	0,015	0,013	0,025	N/A	N/A	N/A	N/A
DIMENSI KERETA	0,021	0,025	0,040	0,005	0,020	0,015	0,015	0,010	0,023	0,020	0,025	0,020	0,030	0,030	0,023	0,024	0,018	0,030	0,013	0,017	0,024
Kereta Api (Fisik)	0,011	0	0	0	0,040	0,020	0	0	0,013	0	0,020	0	0,040	0,040	0,010	0,015	0,009	0,010	0	0,013	0,018
Makanan dan Minuman (Fisik)	0,053	0,080	0,080	0	0,040	0,040	0,060	0,040	0,080	0,040	0,040	0,080	0,040	0,040	0,077	0,059	0,028	0,060	0,047	0,053	0,053
Kereta Api (Non Fisik)	0,005	0	0	0	0	0	0	0	0	0,020	0,020	0	0	0,040	0	0,015	0,005	0	0	0	0,013
Ketepatan waktu (Non Fisik)	0,016	0,020	0,080	0,020	0	0	0	0	0	0,020	0,020	0	0,040	0	0,005	0,007	0,032	0,050	0,007	0	0,013

*Customer Dissatisfaction Index diperoleh dari customer yang menjawab skala 1 dan 2

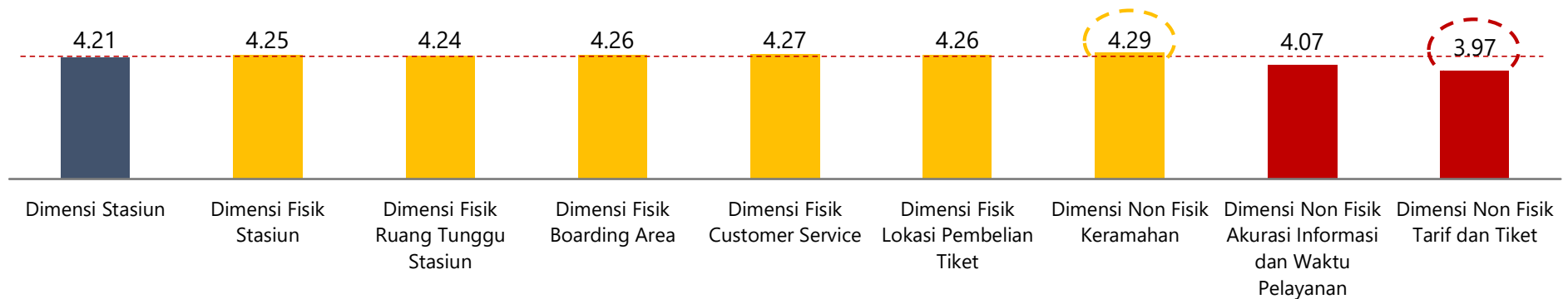
Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI STASIUN

**Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun
Semester II**



**Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun
Semester I**



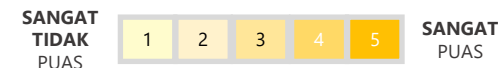
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

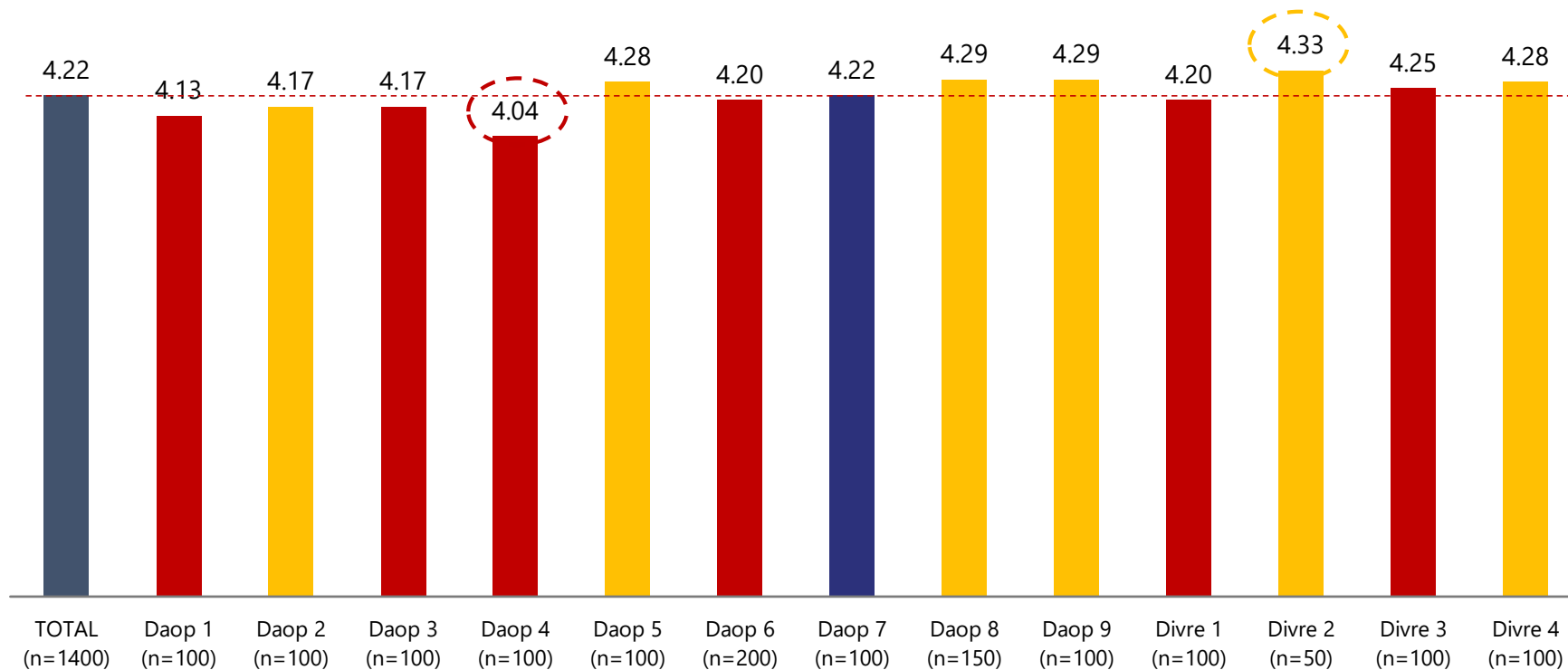
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Nilai tertinggi berdasarkan CSI stasiun diperoleh oleh DIVRE 2 dan terendah oleh DAOP 4

CSI STASIUN KESELURUHAN



Customer Satisfaction Index Keseluruhan Stasiun Semester II



Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Dimensi boarding area, customer service, lokasi pembelian tiket, dan keramahan memperoleh nilai csi total diatas rata rata fisik/non fisik

CSI BERDASARKAN DIMENSI STASIUN

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

FISIK STASIUN (4,21)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Stasiun	4,10	3,94	4,03	4,01	3,79	4,24	4,05	4,12	4,22	4,17	4,11	4,34	4,21	4,18
Ruang Tunggu Stasiun	4,21	4,07	4,14	4,15	3,96	4,33	4,20	4,26	4,28	4,28	4,19	4,42	4,26	4,34
Boarding Area	4,25	4,12	4,28	4,21	4,10	4,26	4,27	4,21	4,31	4,34	4,25	4,35	4,32	4,28
Customer Service	4,25	4,20	4,21	4,23	4,11	4,28	4,22	4,25	4,31	4,34	4,22	4,23	4,29	4,31
Lokasi Pembelian Tiket	4,25	4,25	4,29	4,22	4,14	4,28	4,27	4,21	4,31	4,28	4,20	4,25	4,26	4,26

NON FISIK STASIUN (4,26)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Keramahan	4,31	4,38	4,22	4,31	4,32	4,31	4,26	4,33	4,36	4,40	4,28	4,36	4,20	4,33
Akurasi Informasi Dan Waktu Pelayanan	4,26	4,23	4,18	4,27	4,25	4,24	4,23	4,23	4,32	4,39	4,27	4,31	4,24	4,28
Tarif dan Tiket	4,21	4,10	4,21	4,11	4,00	4,26	4,16	4,17	4,32	4,29	4,25	4,29	4,27	4,32

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing dimensi**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing dimensi**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing dimensi**

Terdapat 6 atribut yang memperoleh nilai csi total diatas rata rata dimensi fisik stasiun

CSI BERDASARKAN ATRIBUT STASIUN

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

DIMENSI FISIK STASIUN (4,10)

TOTAL (n=1400)

DAOP 1 (n=100)

DAOP 2 (n=100)

DAOP 3 (n=100)

DAOP 4 (n=100)

DAOP 5 (n=100)

DAOP 6 (n=200)

DAOP 7 (n=100)

DAOP 8 (n=150)

DAOP 9 (n=100)

DIVRE 1 (n=100)

DIVRE 2 (n=50)

DIVRE 3 (n=100)

DIVRE 4 (n=100)

Penataan fasilitas stasiun

4,18

4,06

4,08

4,10

3,90

4,36

4,11

4,25

4,26

4,21

4,19

4,40

4,33

4,28

Keluar masuk kendaraan di area parkir

4,02

3,90

3,97

3,98

3,72

4,14

4,05

4,07

4,12

4,06

4,01

4,18

4,09

4,04

Area parkir

4,06

3,90

4,00

3,97

3,80

4,20

4,01

4,13

4,19

4,11

4,04

4,30

4,09

4,17

Tempat duduk

4,06

3,78

4,00

3,95

3,73

4,18

4,02

4,04

4,13

4,24

4,15

4,36

4,12

4,18

Toilet stasiun

4,01

3,73

3,80

3,87

3,65

4,22

3,96

4,00

4,18

4,19

4,01

4,34

4,20

4,11

Fasilitas penunjang

4,17

4,18

4,14

4,11

3,94

4,26

4,19

4,13

4,25

4,21

4,12

4,36

4,22

4,20

Passenger crossing

4,13

3,99

4,21

4,12

3,81

4,24

4,06

4,10

4,28

4,17

4,15

4,34

4,18

4,16

Ketersediaan bancik atau peron tinggi

4,16

4,08

4,19

4,09

3,83

4,21

4,10

4,11

4,30

4,20

4,21

4,34

4,21

4,25

Fasilitas untuk disabilitas

4,11

3,92

4,16

4,01

3,73

4,16

4,04

4,14

4,23

4,13

4,21

4,32

4,24

4,25

Kemudahan informasi

4,27

4,25

4,36

4,16

4,21

4,23

4,28

4,28

4,30

4,29

4,28

4,38

4,20

4,34

Keberadaan porter, ketersediaan trolley

4,09

4,09

4,02

3,87

3,74

4,22

4,02

4,10

4,24

4,05

4,14

4,36

4,25

4,15

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Atribut keamanan dan kenyamanan memperoleh nilai csi total diatas rata rata masing masing dimensi ruang tunggu dan boarding area

CSI BERDASARKAN ATRIBUT STASIUN

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,21)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Fasilitas ruang tunggu	4,15	4,00	4,04	4,04	3,88	4,24	4,13	4,26	4,21	4,25	4,09	4,42	4,19	4,37
Kebersihan ruang tunggu	4,21	4,10	4,15	4,15	3,98	4,37	4,22	4,19	4,27	4,25	4,21	4,38	4,24	4,32
Keamanan ruang tunggu	4,24	4,09	4,19	4,16	3,98	4,33	4,23	4,33	4,29	4,29	4,17	4,42	4,30	4,35
Kenyamanan ruang tunggu	4,23	4,06	4,13	4,18	3,97	4,30	4,18	4,32	4,31	4,33	4,22	4,48	4,28	4,36

DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,25)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Fasilitas boarding area	4,24	4,13	4,24	4,17	4,09	4,29	4,23	4,20	4,33	4,34	4,20	4,36	4,30	4,30
Kebersihan boarding area	4,24	4,12	4,28	4,22	4,11	4,22	4,27	4,19	4,27	4,32	4,25	4,26	4,31	4,20
Keamanan boarding area	4,27	4,13	4,29	4,26	4,11	4,25	4,31	4,23	4,31	4,32	4,30	4,36	4,33	4,27
Kenyamanan boarding area	4,26	4,09	4,30	4,20	4,11	4,25	4,27	4,22	4,30	4,37	4,26	4,38	4,32	4,30

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Terdapat 2 atribut yang memperoleh nilai csi total diatas rata rata dimensi pada dimensi customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI BERDASARKAN ATRIBUT STASIUN

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,25)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Fasilitas customer service	4,23	4,19	4,12	4,16	4,11	4,26	4,18	4,28	4,30	4,34	4,25	4,28	4,31	4,28
Kebersihan customer service	4,23	4,20	4,20	4,21	4,11	4,23	4,21	4,22	4,31	4,35	4,20	4,20	4,29	4,27
Keamanan customer service	4,26	4,20	4,25	4,26	4,10	4,33	4,25	4,27	4,31	4,34	4,23	4,24	4,27	4,35
Kenyamanan customer service	4,26	4,19	4,22	4,28	4,10	4,32	4,23	4,28	4,31	4,32	4,24	4,24	4,28	4,34

DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,25)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Ketersediaan informasi pada tiket	4,26	4,21	4,31	4,24	4,16	4,32	4,28	4,20	4,34	4,32	4,21	4,32	4,23	4,25
Kepuasan kepada tempat pembelian	4,23	4,21	4,27	4,22	4,13	4,24	4,21	4,17	4,29	4,27	4,18	4,18	4,28	4,24
Ketersediaan channel eksternal di stasiun	4,23	4,21	4,23	4,15	4,06	4,31	4,21	4,30	4,28	4,27	4,17	4,26	4,33	4,26
Fasilitas cetak boarding pass mandiri	4,29	4,38	4,33	4,25	4,19	4,29	4,40	4,24	4,31	4,25	4,23	4,28	4,22	4,31

Nilai kepuasan keseluruhan

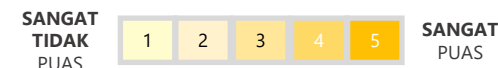
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Petugas boarding, customer service, dan security memperoleh nilai csi total diatas rata rata dimensi keramahan

CSI BERDASARKAN ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,31)	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Petugas boarding	4,32	4,37	4,24	4,33	4,36	4,33	4,27	4,32	4,41	4,41	4,26	4,40	4,18	4,27
Petugas loket	4,28	4,35	4,19	4,30	4,30	4,21	4,24	4,31	4,33	4,37	4,25	4,36	4,18	4,34
Petugas customer service	4,33	4,39	4,26	4,34	4,31	4,31	4,30	4,37	4,35	4,41	4,25	4,38	4,24	4,37
Petugas security	4,34	4,43	4,22	4,33	4,33	4,43	4,28	4,37	4,36	4,45	4,33	4,34	4,25	4,35
Petugas porter	4,30	4,35	4,20	4,22	4,31	4,36	4,26	4,31	4,38	4,41	4,32	4,30	4,19	4,31

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

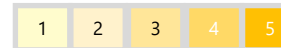
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Terdapat 1 atribut yang memperoleh nilai csi total diatas rata rata dimensi akurasi informasi dan waktu pelayanan, dan 2 atribut diatas rata rata dimesni tarif dan tiket

CSI BERDASARKAN ATRIBUT STASIUN

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,26)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Informasi umum: Petugas stasiun (<i>boarding, security, dan porter</i>)	4,26	4,25	4,17	4,23	4,25	4,31	4,23	4,19	4,28	4,43	4,25	4,32	4,26	4,30
Informasi khusus: Petugas loket, customer service	4,27	4,22	4,19	4,30	4,25	4,20	4,24	4,25	4,35	4,37	4,29	4,30	4,22	4,27

DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET(4,21)

	TOTAL (n=1400)	DAOP 1 (n=100)	DAOP 2 (n=100)	DAOP 3 (n=100)	DAOP 4 (n=100)	DAOP 5 (n=100)	DAOP 6 (n=200)	DAOP 7 (n=100)	DAOP 8 (n=150)	DAOP 9 (n=100)	DIVRE 1 (n=100)	DIVRE 2 (n=50)	DIVRE 3 (n=100)	DIVRE 4 (n=100)
Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	4,23	4,10	4,28	4,08	4,03	4,24	4,24	4,18	4,33	4,32	4,28	4,30	4,25	4,37
Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya	4,23	4,13	4,22	4,24	4,00	4,24	4,20	4,16	4,33	4,28	4,25	4,24	4,30	4,36
Aturan batal dan tukar tiket	4,16	4,07	4,11	4,05	3,95	4,30	4,04	4,16	4,29	4,25	4,20	4,30	4,26	4,23

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelayanan petugas KAI dirasa masih perlu ditingkatkan di semua Daop/Divre

PELAYANAN DI STASIUN

**Hal yang harus ditingkatkan
dari pelayanan di Stasiun**
(n=1400)

DAOP									DIVRE			
1 (n=100)	2 (n=100)	3 (n=100)	4 (n=100)	5 (n=100)	6 (n=200)	7 (n=100)	8 (n=150)	9 (n=100)	1 (n=50)	2 (n=50)	3 (n=100)	4 (n=100)
11%	16%	17%	9%	26%	14%	12%	19%	12%	24%	22%	21%	13%
17%	12%	12%	18%	9%	11%	15%	9%	10%	6%	6%	8%	14%
19%	14%	9%	8%	6%	13%	12%	7%	8%	7%	10%	12%	8%
11%	9%	10%	7%	9%	7%	8%	9%	4%	9%	6%	5%	9%
4%	2%	3%	7%	6%	4%	5%	3%	7%	4%	14%	9%	4%
10%	3%	6%	8%	0%	5%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	0%
4%	2%	2%	3%	6%	4%	0%	2%	3%	3%	4%	7%	7%
1%	3%	2%	2%	3%	3%	1%	3%	2%	7%	6%	3%	7%
1%	3%	5%	4%	3%	3%	7%	2%	1%	1%	2%	1%	1%
0%	1%	2%	5%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	4%	4%	6%

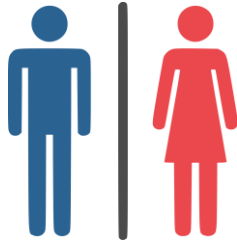
Hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan dan pelayanan menjadi hal utama yang perlu ditingkatkan

PELAYANAN DI STASIUN



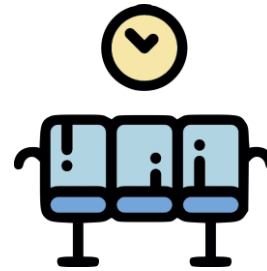
Pelayanan Petugas KAI

- ✓ Pelayanan loket diharapkan lebih cepat
- ✓ Keamanan ditingkatkan
- ✓ Petugas lebih cekatan dalam melayani
- ✓ Petugas diharapkan tetap menjaga kenyamanan pelanggan



Kebersihan Toilet

- ✓ Kebersihan toilet masih perlu ditingkatkan
- ✓ Toilet cenderung memiliki bau yang tidak sedap
- ✓ Kebersihan toilet diharapkan dapat lebih diperhatikan secara berkala
- ✓ Toilet diberi pewangi
- ✓ Ketersediaan sabun di toilet



Ruang Tunggu

- ✓ Tempat duduk di ruang tunggu lebih diperbanyak
- ✓ Ruang tunggu di stasiun diperluas
- ✓ Ruang tunggu lebih dijaga kebersihannya
- ✓ Disediakan AC di ruang tunggu
- ✓ Disediakan entertainment di ruang tunggu



Stasiun

- ✓ Disediakan WI-FI gratis
- ✓ Fasilitas untuk ibu menyusui, hamil, dan lansia lebih diperbanyak
- ✓ Dibuatkan jalur khusus kursi roda
- ✓ Tempat sampah diperbanyak
- ✓ Sebaiknya ada musik di area stasiun



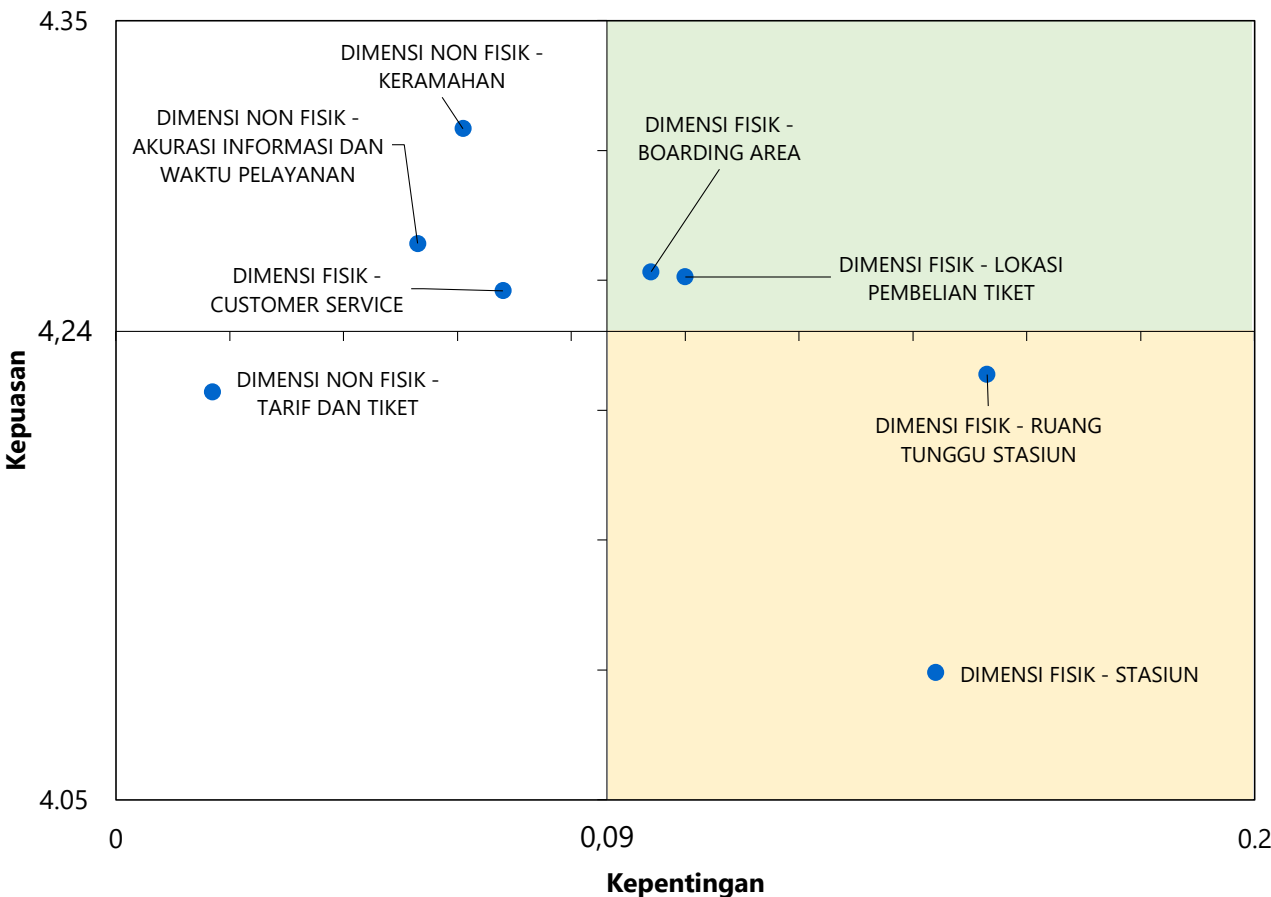
Area Parkir

- ✓ Area parkir diperluas
- ✓ Area parkir lebih diarahkan agar rapih
- ✓ Area parkir harus dijaga kebersihannya
- ✓ Diharapkan tersedia petunjuk/arrah parkir
- ✓ Parkirnya masih 1 pintu yang menyebabkan antrian panjang

Dimensi fisik boarding area dan lokasi pembelian tiket dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi fisik stasiun dan ruang tunggu stasiun masih perlu ditingkatkan

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS MATRIX STASIUN

Matrix Kepentingan dan Kepuasan (n=1400)



Atribut yang Sudah Bagus

Fisik – Boarding Area

- Keamanan boarding area
- Kenyamanan boarding area

Fisik – Lokasi Pembelian Tiket

- Ketersediaan informasi pada tiket
- Fasilitas cetak boarding pass mandiri

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Dimensi Fisik – Ruang Tunggu Stasiun

- Fasilitas ruang tunggu
- Kebersihan ruang tunggu

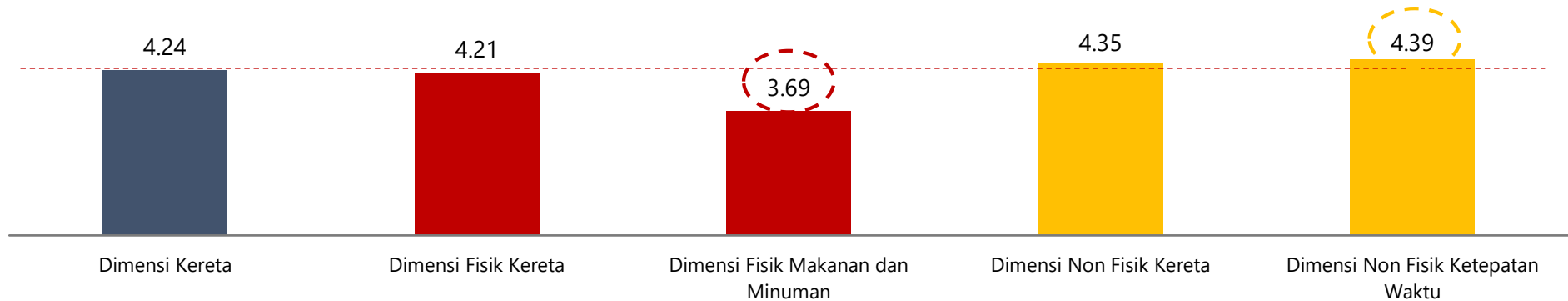
Dimensi Fisik – Stasiun

- Penataan fasilitas stasiun
- Keluar masuk kendaraan di area parkir
- Area parkir
- Tempat duduk
- Toilet stasiun
- Fasilitas penunjang
- Passenger crossing
- Ketersediaan bancik atau peron tinggi
- Fasilitas untuk difable
- Keberadaan porter, ketersediaan trolley

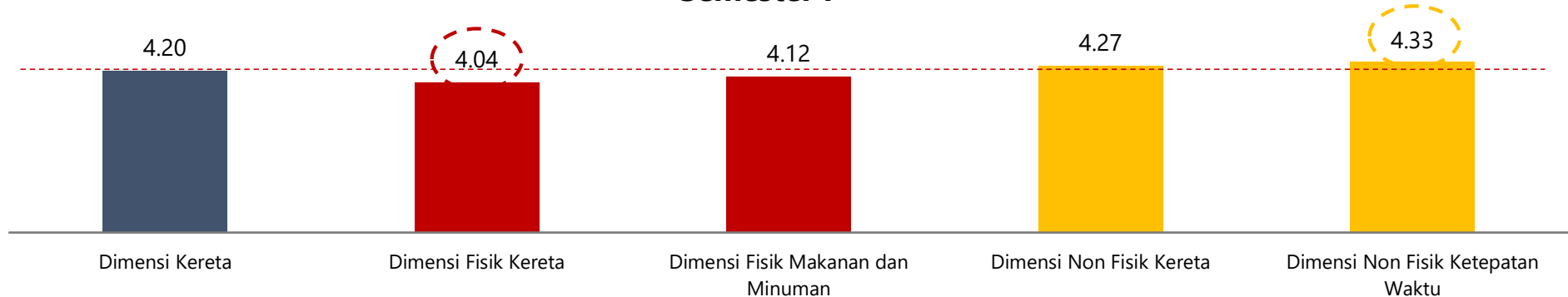
Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

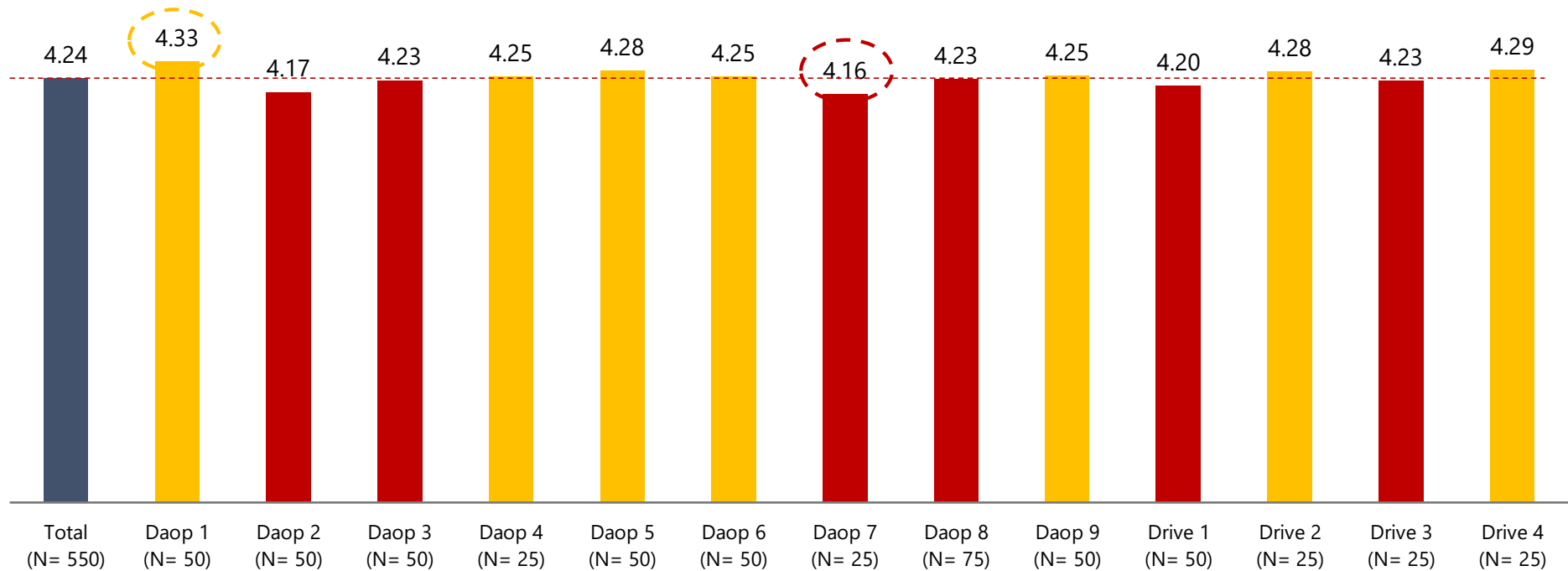


Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Nilai tertinggi berdasarkan CSI kereta diperoleh oleh DAOP 1 dan terendah oleh DAOP 7

CSI KERETA KESELURUHAN

Customer Satisfaction Index Keseluruhan Kereta Semester II



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Dimensi fisik kereta api dan ketepatan waktu memperoleh nilai csi total diatas rata rata fisik/non fisik

CSI BERDASARKAN DIMENSI KERETA

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

FISIK KERETA (3,95)

TOTAL
(n=550)

Eksekutif
(n=100)

Campuran
(n=150)

Ekonomi Komersial
(n=75)

Ekonomi PSO
(n=225)

Fisik Kereta Api

4,21

4,14

4,26

4,19

4,21

Makanan dan Minuman

3,69

3,64

3,67

3,74

3,71

NON FISIK KERETA (4,37)

TOTAL
(n=550)

Eksekutif
(n=100)

Campuran
(n=150)

Ekonomi
(n=300)

Ekonomi PSO
(n=225)

Non Fisik Kereta Api
Keseluruhan

4,35

4,32

4,37

4,39

4,34

Ketepatan waktu

4,39

4,22

4,40

4,47

4,42

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing dimensi**

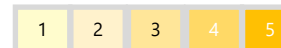
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing dimensi**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing dimensi**

Terdapat 2 atribut yang memperoleh nilai csi total diatas rata rata dimensi fisik kereta, dan 3 atribut diatas rata rata dimensi makanan dan minuman

CSI BERDASARKAN ATRIBUT KERETA

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

DIMENSI FISIK KERETA (4,21)

	TOTAL (n=550)	EKSEKUTIF (n=100)	CAMPURAN (n=150)	EKONOMI KOMER- SIAL (n=75)	EKONOMI PSO (n=225)
Keamanan Kereta	4,35	4,31	4,33	4,39	4,37
Kenyamanan Kereta	4,22	4,18	4,25	4,16	4,24
Kebersihan Kereta	4,10	4,00	4,19	4,08	4,09
Fasilitas Kereta	4,13	4,02	4,27	4,09	4,09

DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,69)

	EKSEKUTIF (n=100)	CAMPURAN (n=150)	EKONOMI KOMER- SIAL (n=75)	EKONOMI PSO (n=225)	TOTAL (n=550)	
Variasi menu	3,59	3,64	3,69	3,66	3,65	
Kualitas rasa makanan	3,49	3,65	3,76	3,72	3,66	
Kebersihan makanan	3,81	3,88	4,13	4,04	3,97	
Penyajian/tampilan makanan	3,80	3,77	3,97	3,92	3,86	
Kecepatan waktu penyajian	3,75	3,74	3,80	3,75	3,75	
Keterjangkauan harga	3,65	3,56	3,45	3,47	3,52	

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **tepat pada** nilai rata-rata kepuasan pelanggan keseluruhan **masing-masing atribut**

Atribut keramahan dan kesiapan petugas, dan ketepatan waktu berangkat KAI memperoleh nilai total diatas rata rata masing-masing dimensi nonfisik kereta api, dan ketepatan waktu
CSI BERDASARKAN ATRIBUT KERETA

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

**DIMENSI NON FISIK
KERETA API (4,35)**

TOTAL
(n=550)

Eksekutif
(n=100)

Campuran
(n=150)

Ekonomi Komersial
(n=75)

Ekonomi PSO
(n=225)

Keramahan dan kesiapan
membantu dari petugas KAI

4,38

4,33

4,40

4,43

4,37

Informasi yang tersedia di
atas kereta api

4,21

4,28

4,22

4,21

4,17

**DIMENSI NON FISIK
KETEPATAN
WAKTU (4,39)**

TOTAL
(n=550)

Eksekutif
(n=100)

Campuran
(n=150)

Ekonomi Komersial
(n=75)

Ekonomi PSO
(n=225)

Ketepatan waktu berangkat

4,41

4,23

4,42

4,45

4,46

Ketepatan waktu datang

4,37

4,22

4,38

4,48

4,39

Nilai kepuasan
keseluruhan

Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan **masing-masing**
atribut

Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan **masing-**
masing atribut

Pelanggan dengan nilai
kepuasan **tepat pada** nilai rata-
rata kepuasan pelanggan
keseluruhan **masing-masing**
atribut

Berikut adalah nilai CSI dimensi fisik dan non fisik di tiap DAOP/DIVRE

CSI DIMENSI KERETA PER DAOP/DIVRE



FISIK KERETA (3,95)		TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Kereta Api		4.21	4.30	4.14	4.25	4.10	4.24	4.18	4.14	4.21	4.20	4.17	4.31	4.26	4.21
Makanan dan Minuman		3.69	3.60	3.64	3.90	3.57	3.84	3.71	3.42	3.62	3.79	3.82	3.58	3.47	3.65

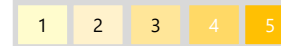
NON FISIK KERETA (4,37)		TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Kereta Api		4.35	4.46	4.35	4.28	4.40	4.36	4.35	4.24	4.41	4.33	4.22	4.31	4.37	4.47
Ketepatan Waktu		4.39	4.50	4.12	4.24	4.66	4.43	4.49	4.42	4.26	4.48	4.46	4.52	4.23	4.44



Berikut adalah nilai CSI atribut dari dimensi fisik kereta api di tiap DAOP/DIVRE

CSI ATRIBUT FISIK KERETA PER DAOP/DIVRE

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

FISIK KERETA API (4,21)

	TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Keamanan Kereta	4.35	4.40	4.30	4.24	4.28	4.40	4.34	4.28	4.37	4.30	4.36	4.52	4.44	4.40
Kenyamanan Kereta	4.22	4.24	4.14	4.32	3.96	4.24	4.22	4.24	4.15	4.26	4.16	4.44	4.48	4.12
Kebersihan Kereta	4.10	4.26	4.04	4.16	3.96	4.10	4.14	4.00	4.08	4.08	4.06	4.00	4.12	4.20
Fasilitas Kereta	4.13	4.30	4.04	4.28	4.20	4.20	3.94	4.00	4.19	4.12	4.04	4.20	3.92	4.04

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

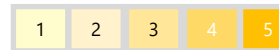
Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI atribut dari dimensi fisik makanan dan minuman di tiap DAOP/DIVRE

CSI ATRIBUT FISIK MAKANAN DAN MINUMAN PER DAOP/DIVRE

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

FISIK MAKANAN MINUMAN (3,69)

	TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Variasi menu	3.65	3.56	3.56	3.84	3.60	3.82	3.66	3.40	3.60	3.76	3.82	3.40	3.44	3.56
Kualitas rasa makanan	3.66	3.58	3.52	3.90	3.64	3.86	3.54	3.44	3.61	3.82	3.84	3.44	3.52	3.60
Kebersihan makanan	3.97	3.74	3.82	4.10	3.92	4.16	4.04	3.64	3.95	4.16	4.06	3.80	4.04	3.88
Penyajian/tampilan makanan	3.86	3.72	3.78	4.02	3.76	3.96	4.00	3.44	3.79	3.98	4.00	3.76	3.92	3.84
Kecepatan waktu penyajian	3.75	3.64	3.80	3.98	3.56	3.96	3.80	3.44	3.69	3.78	3.82	3.80	3.32	3.84
Keterjangkauan harga	3.52	3.54	3.62	3.82	3.20	3.60	3.60	3.36	3.39	3.56	3.56	3.68	3.00	3.52

Nilai kepuasan
keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan
keseluruhan masing-masing
atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan
keseluruhan masing-masing
atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan
keseluruhan masing-masing
atribut

Berikut adalah nilai CSI atribut dari dimensi non fisik di tiap DAOP/DIVRE

CSI ATRIBUT NON FISIK PER DAOP/DIVRE

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

NON FISIK KERETA (4,35)

	TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas KAI	4.38	4.50	4.38	4.30	4.44	4.40	4.36	4.28	4.45	4.36	4.20	4.36	4.44	4.48
Informasi yang tersedia di atas kereta api	4.21	4.26	4.22	4.20	4.20	4.16	4.30	4.04	4.19	4.20	4.30	4.08	4.04	4.40

NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,39)

	TOTAL (n=550)	DAOP 1 (n=50)	DAOP 2 (n=50)	DAOP 3 (n=50)	DAOP 4 (n=25)	DAOP 5 (n=50)	DAOP 6 (n=50)	DAOP 7 (n=25)	DAOP 8 (n=75)	DAOP 9 (n=50)	DIVRE 1 (n=50)	DIVRE 2 (n=25)	DIVRE 3 (n=25)	DIVRE 4 (n=25)
Waktu Berangkat	4.41	4.54	4.14	4.24	4.64	4.42	4.48	4.44	4.32	4.54	4.44	4.52	4.32	4.44
Waktu datang	4.37	4.46	4.10	4.24	4.68	4.44	4.50	4.40	4.21	4.42	4.48	4.52	4.16	4.44

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI dimensi fisik di tiap kereta

CSI FISIK KERETA PER KERETA



		DAOP 1		DAOP 2		DAOP 3		DAOP 4	DAOP 5		DAOP 6		
		TOTAL (n=550)	BIMA (n=25)	JAYABA- YA (n=25)	ARGO PARAHYA NGAN (n=25)	HARINA (n=25)	RANGGA- JATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	KALI- GUNG (n=25)	KAMAN- DAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	ARGO LAWU (n=25)	JOGLO- SEMAR- KERTO (n=25)
Kereta Api	Makanan dan Minuman	4.21	4.35	4.26	3.92	4.36	4.26	4.24	4.10	4.31	4.18	4.20	4.16
		3.69	3.93	3.27	3.69	3.58	4.16	3.65	3.57	3.94	3.74	3.57	3.85

		DAOP 7		DAOP 8		DAOP 9		DIVRE 1		DIVRE 2	DIVRE 3	DIVRE 4	
		TOTAL (n=550)	BRANTAS (n=25)	GAJAYA- NA (n=25)	JAYAKAR -TA (n=25)	MAHA- RANI (n=25)	SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	SIBINU- ANG (n=25)	BUKIT SERELO (n=25)	KUALA SETABAS (n=25)
Kereta Api	Makanan dan Minuman	4.21	4.14	4.09	4.32	4.21	4.18	4.22	4.37	3.97	4.31	4.26	4.21
		3.69	3.42	3.37	3.80	3.70	3.84	3.74	3.93	3.71	3.58	3.47	3.65



Berikut adalah nilai CSI dimensi non fisik di tiap kereta

CSI NON FISIK KERETA PER KERETA

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

	TOTAL (n=550)	DAOP 1		DAOP 2		DAOP 3		DAOP 4	DAOP 5		DAOP 6	
		BIMA (n=25)	JAYABA- YA (n=25)	ARGO PARAHYA NGAN (n=25)	HARINA (n=25)	RANGGA- JATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	KALI- GUNG (n=25)	KAMAN- DAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	ARGO LAWU (n=25)	JOGLO- SEMAR- KERTO (n=25)
Kereta Api	4.35	4.37	4.55	4.20	4.51	4.09	4.47	4.40	4.36	4.36	4.31	4.39
Ketepatan Waktu	4.39	4.44	4.55	3.70	4.54	4.08	4.40	4.66	4.40	4.46	4.52	4.46

	TOTAL (n=550)	DAOP 7		DAOP 8		DAOP 9		DIVRE 1		DIVRE 2	DIVRE 3	DIVRE 4
		BRANTAS (n=25)	GAJAYA- NA (n=25)	JAYAKAR- TA (n=25)	MAHA- RANI (n=25)	SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	SIBINU- ANG (n=25)	BUKIT SERELO (n=25)	KUALA SETABAS (n=25)
Kereta Api	4.35	4.24	4.40	4.39	4.44	4.34	4.33	4.18	4.25	4.31	4.37	4.47
Ketepatan Waktu	4.39	4.42	4.24	4.28	4.27	4.48	4.47	4.54	4.38	4.52	4.23	4.44

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing dimensi

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing dimensi

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing dimensi

Berikut adalah nilai CSI dari atribut di dimensi fisik kereta api di tiap kereta

CSI FISIK KERETA API

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

	TOTAL (n=550)	DAOP 1		DAOP 2		DAOP 3		DAOP 4	DAOP 5		DAOP 6	
		BIMA (n=25)	JAYABAYA (n=25)	ARGO PARAHYANGAN (n=25)	HARINA (n=25)	RANGGAJATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	KALIGUNG (n=25)	KAMANDAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	ARGO LAWU (n=25)	JOGLOSEMAR-KERTO (n=25)
Keamanan Kereta	4.35	4.40	4.40	4.12	4.48	4.12	4.36	4.28	4.32	4.48	4.32	4.36
Kenyamanan Kereta	4.22	4.32	4.16	4.12	4.16	4.36	4.28	3.96	4.32	4.16	4.28	4.16
Kebersihan Kereta	4.10	4.32	4.20	3.72	4.36	4.28	4.04	3.96	4.24	3.96	4.04	4.24
Fasilitas Kereta	4.13	4.36	4.24	3.64	4.44	4.32	4.24	4.20	4.36	4.04	4.12	3.76
	TOTAL (n=550)	DAOP 7		DAOP 8		DAOP 9		DIVRE 1		DIVRE 2	DIVRE 3	DIVRE 4
		BRANTAS (n=25)	GAJAYANA (n=25)	JAYAKAR-TA (n=25)	MAHARANI (n=25)	SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	SIBINUANG (n=25)	BUKIT SERELO (n=25)	KUALA SETABAS (n=25)
Keamanan Kereta	4.35	4.28	4.40	4.52	4.20	4.32	4.28	4.52	4.20	4.52	4.44	4.40
Kenyamanan Kereta	4.22	4.24	4.00	4.36	4.08	4.28	4.24	4.40	3.92	4.44	4.48	4.12
Kebersihan Kereta	4.10	4.00	3.92	4.04	4.28	3.96	4.20	4.32	3.80	4.00	4.12	4.20
Fasilitas Kereta	4.13	4.00	3.96	4.32	4.28	4.12	4.12	4.16	3.92	4.20	3.92	4.04

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI dari atribut di dimensi fisik makanan dan minuman di tiap kereta

CSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (1)

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

	TOTAL (n=550)	DAOP 1 BIMA (n=25)	JAYABAYA (n=25)	DAOP 2 ARGO PARAHYANGAN (n=25)	HARINA (n=25)	DAOP 3 RANGGAJATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	DAOP 4 KALIGUNG (n=25)	DAOP 5 KAMANDAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	DAOP 6 ARGOLAWU (n=25)	JOGLOSEMAR-KERTO (n=25)
Variasi menu	3.65	3.88	3.24	3.56	3.56	4.08	3.60	3.60	3.96	3.68	3.56	3.76
Kualitas rasa makanan	3.66	3.88	3.28	3.56	3.48	4.20	3.60	3.64	3.92	3.80	3.28	3.80
Kebersihan makanan	3.97	4.12	3.36	3.72	3.92	4.16	4.04	3.92	4.16	4.16	3.68	4.40
Penyajian/tampilan makanan	3.86	4.08	3.36	3.76	3.80	4.20	3.84	3.76	4.00	3.92	3.76	4.24
Kecepatan waktu penyajian	3.75	3.92	3.36	3.92	3.68	4.24	3.72	3.56	4.00	3.92	3.64	3.96
Keterjangkauan harga	3.52	3.92	3.16	3.84	3.40	4.16	3.48	3.20	3.80	3.40	3.68	3.52

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI dari atribut di dimensi fisik makanan dan minuman di tiap kereta

CSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (2)

CSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (2)

		SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS											
		TOTAL (n=550)	DAOP 7 BRANTAS (n=25)	GAJAYA-NA (n=25)	DAOP 8 JAYAKAR-TA (n=25)	MAHA-RANI (n=25)	DAOP 9 SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	DIVRE 1 PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	DIVRE 2 SIBINU-ANG (n=25)	DIVRE 3 BUKIT SERELO (n=25)	DIVRE 4 KUALA SETABAS (n=25)
Variasi menu		3.65	3.40	3.36	3.72	3.72	3.84	3.68	3.92	3.72	3.40	3.44	3.56
Kualitas rasa makanan		3.66	3.44	3.24	3.84	3.76	3.92	3.72	3.96	3.72	3.44	3.52	3.60
Kebersihan makanan		3.97	3.64	3.72	4.08	4.04	4.16	4.16	4.32	3.80	3.80	4.04	3.88
Penyajian/tampilan makanan		3.86	3.44	3.60	3.92	3.84	3.96	4.00	4.24	3.76	3.76	3.92	3.84
Kecepatan waktu penyajian		3.75	3.44	3.52	3.88	3.68	3.80	3.76	3.92	3.72	3.80	3.32	3.84
Keterjangkauan harga		3.52	3.36	3.16	3.64	3.36	3.60	3.52	3.52	3.60	3.68	3.00	3.52

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI dari atribut di dimensi non fisik kereta api di tiap kereta

CSI NON FISIK KERETA

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

	TOTAL (n=550)	DAOP 1		DAOP 2		DAOP 3		DAOP 4	DAOP 5		DAOP 6	
		BIMA (n=25)	JAYABA- YA (n=25)	ARGO PARAHYA NGAN (n=25)	HARINA (n=25)	RANGGA- JATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	KALI- GUNG (n=25)	KAMAN- DAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	ARGO LAWU (n=25)	JOGLO- SEMAR- KERTO (n=25)
Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas KAI	4.38	4.36	4.64	4.24	4.52	4.08	4.52	4.44	4.36	4.44	4.32	4.40
Informasi yang tersedia di atas kereta api	4.21	4.44	4.08	4.00	4.44	4.16	4.24	4.20	4.36	3.96	4.28	4.32
	TOTAL (n=550)	DAOP 7		DAOP 8		DAOP 9		DIVRE 1		DIVRE 2	DIVRE 3	DIVRE 4
		BRANTAS (n=25)	GAJAYA- NA (n=25)	JAYAKAR- TA (n=25)	MAHA- RANI (n=25)	SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	SIBINU- ANG (n=25)	BUKIT SERELO (n=25)	KUALA SETABAS (n=25)
Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas KAI	4.38	4.28	4.40	4.44	4.52	4.32	4.40	4.12	4.28	4.36	4.44	4.48
Informasi yang tersedia di atas kereta api	4.21	4.04	4.40	4.12	4.04	4.44	3.96	4.48	4.12	4.08	4.04	4.40

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Berikut adalah nilai CSI dari atribut di dimensi ketepatan waktu di tiap kereta

CSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

	TOTAL (n=550)	DAOP 1		DAOP 2		DAOP 3		DAOP 4	DAOP 5		DAOP 6	
		BIMA (n=25)	JAYABA- YA (n=25)	ARGO PARAHYA NGAN (n=25)	HARINA (n=25)	RANGGA- JATI (n=25)	ARGO CIREBON (n=25)	KALI- GUNG (n=25)	KAMAN- DAKA (n=25)	SERAYU (n=25)	ARGO LAWU (n=25)	JOGLO- SEMAR- KERTO (n=25)
Waktu Berangkat	4.41	4.44	4.64	3.72	4.56	4.08	4.40	4.64	4.40	4.44	4.52	4.44
Waktu Datang	4.37	4.44	4.48	3.68	4.52	4.08	4.40	4.68	4.40	4.48	4.52	4.48

	TOTAL (n=550)	DAOP 7		DAOP 8		DAOP 9		DIVRE 1		DIVRE 2	DIVRE 3	DIVRE 4
		BRANTAS (n=25)	GAJAYA- NA (n=25)	JAYAKAR- TA (n=25)	MAHA- RANI (n=25)	SRI TANJUN G (n=25)	TAWANG ALUN (n=25)	PUTRI DELI (n=25)	SIANTAR EXPRESS (n=25)	SIBINU- ANG (n=25)	BUKIT SERELO (n=25)	KUALA SETABAS (n=25)
Waktu Berangkat	4.41	4.44	4.24	4.28	4.44	4.48	4.60	4.52	4.36	4.52	4.32	4.44
Waktu Datang	4.37	4.40	4.24	4.28	4.12	4.48	4.36	4.56	4.40	4.52	4.16	4.44

Nilai kepuasan keseluruhan

Nilai kepuasan > nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan < nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Nilai kepuasan = nilai kepuasan keseluruhan masing-masing atribut

Sebanyak 18% dari kelas eksekutif merasa kebersihan fasilitas kereta masih perlu ditingkatkan

PELAYANAN DI ATAS KERETA

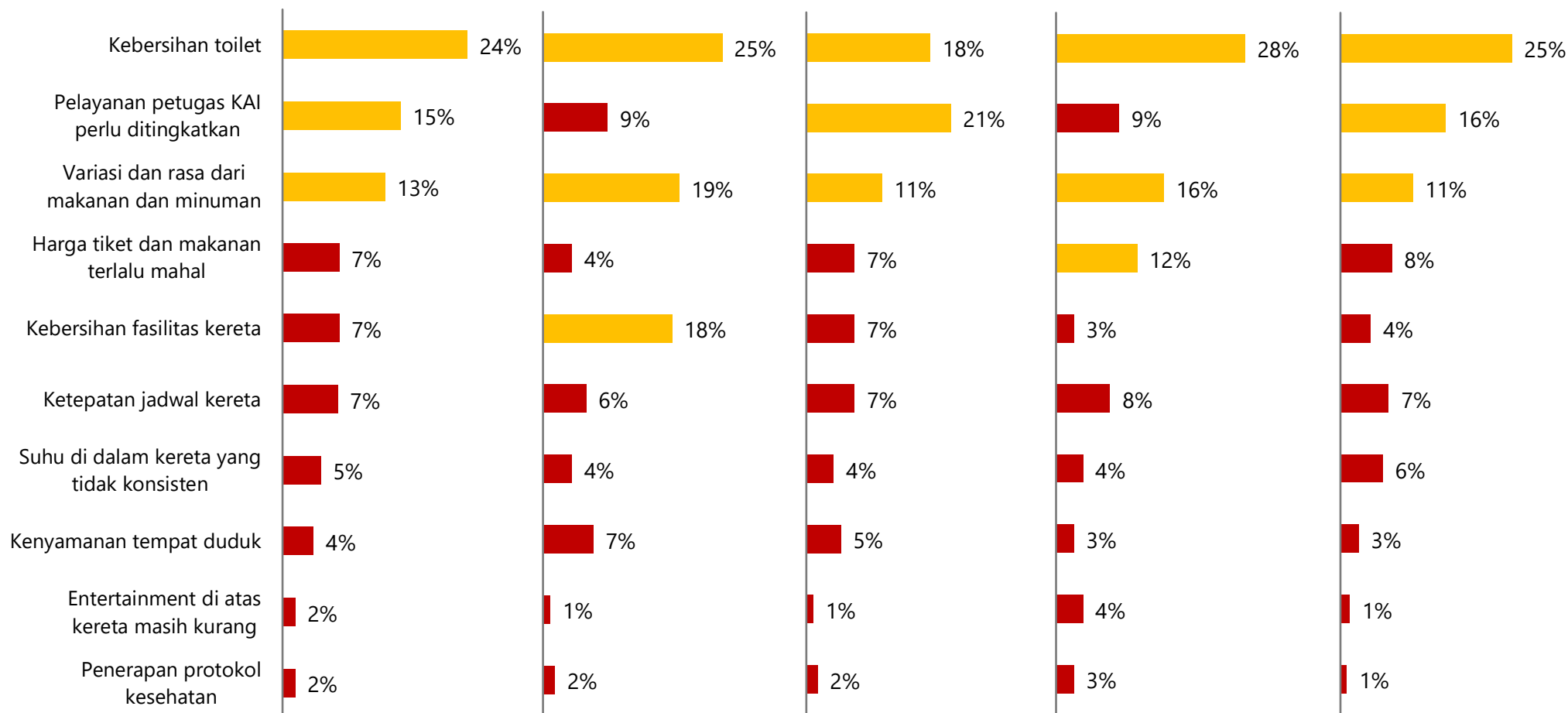
Hal yang harus ditingkatkan dari pelayanan di atas Kereta (n=550)

Eksekutif
(n=100)

Campuran
(n=150)

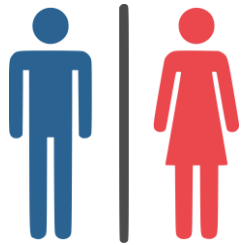
Ekonomi Komersial
(n=75)

Ekonomi PSO
(n=225)



Kebersihan menjadi hal yang banyak disebutkan oleh responden untuk ditingkatkan

PELAYANAN DI ATAS KERETA



Kebersihan Toilet

- ✓ Ketersediaan tisu
- ✓ Ketersediaan sabun
- ✓ Toilet diberi pewangi
- ✓ Kebersihan agar dapat toilet dicek secara berkala
- ✓ Toilet KAI terkesan kusam



Pelayanan Petugas KAI

- ✓ Petugas lebih cepat dalam melayani
- ✓ Petugas lebih cepat membersihkan kotoran
- ✓ Petugas lebih cepat mengambil sampah sebelum turun
- ✓ Keamanan perlu ditingkatkan



Makanan dan Minuman

- ✓ Variasi makanan sangat terbatas
- ✓ Rasa makanan diharapkan dapat dibuat lebih enak
- ✓ Makanan dijaga kesegarannya
- ✓ Disediakan makanan dan minuman yang sudah termasuk dengan tiket kereta



Harga

- ✓ Harga makanan terlalu mahal
- ✓ Harga makanan tidak sesuai dengan kualitas makanan yang didapatkan
- ✓ Harga tiket jauh lebih mahal dari bus dan pesawat untuk perjalanan jauh
- ✓ Tarif diharapkan bisa lebih kompetitif



Kebersihan Fasilitas

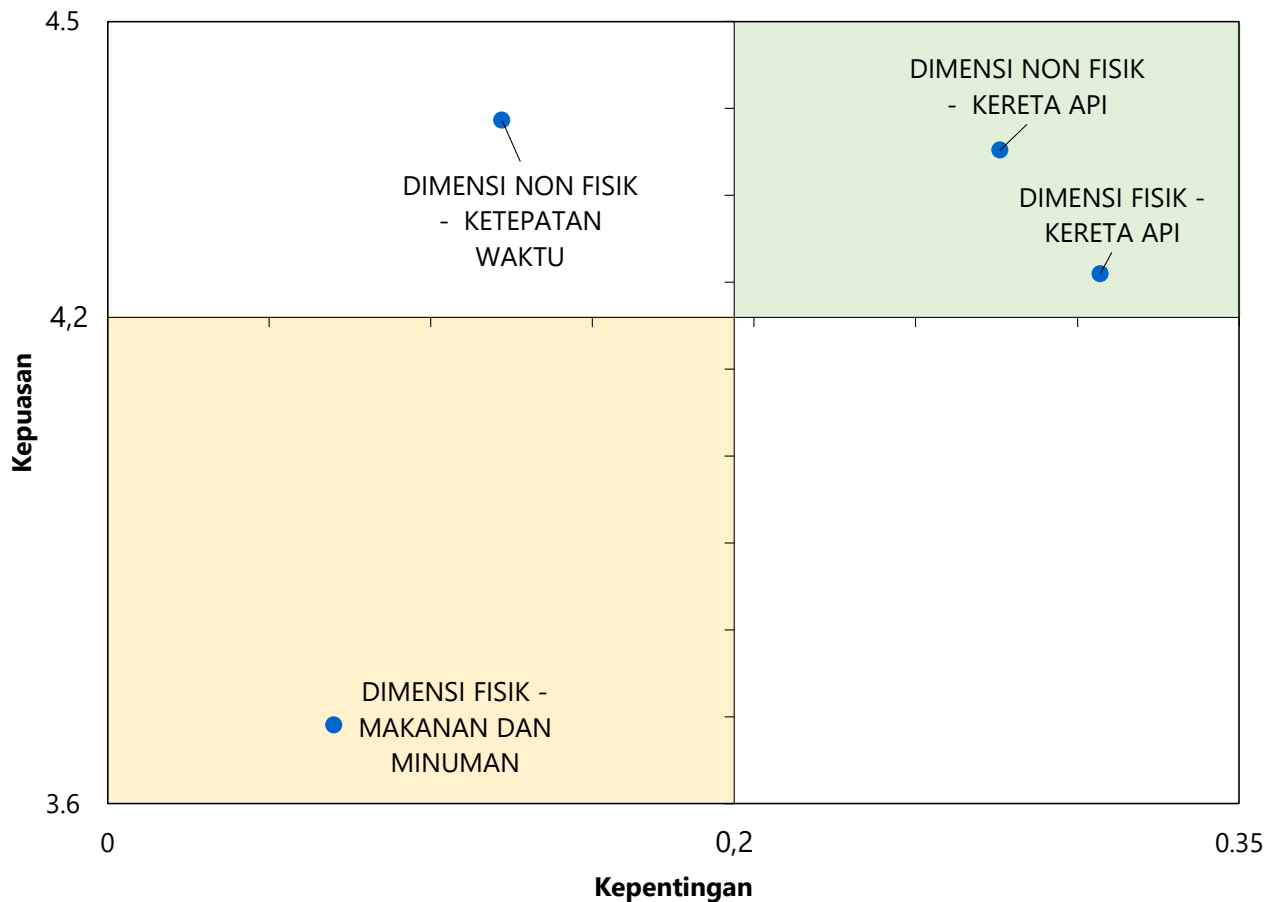
- ✓ Kebersihan fasilitas KAI diharapkan untuk lebih ditingkatkan
- ✓ Tempat sampah bisa ditaruh di setiap GATE
- ✓ Disediakan handsanitizer yang cukup
- ✓ Disetiap seat disediakan tempat sampah

Dimensi kereta api baik fisik dan non fisik dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi fisik makanan dan minuman masih perlu ditingkatkan

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS MATRIX KERETA

Matrix Kepentingan dan Kepuasan

(n=550)



Atribut yang Sudah Bagus

Non Fisik – Kereta Api

- Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas

Fisik – Kereta Api

- Keamanan Kereta
- Kenyamanan Kereta dan suhu ruang

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Dimensi Fisik – Makanan dan Minuman

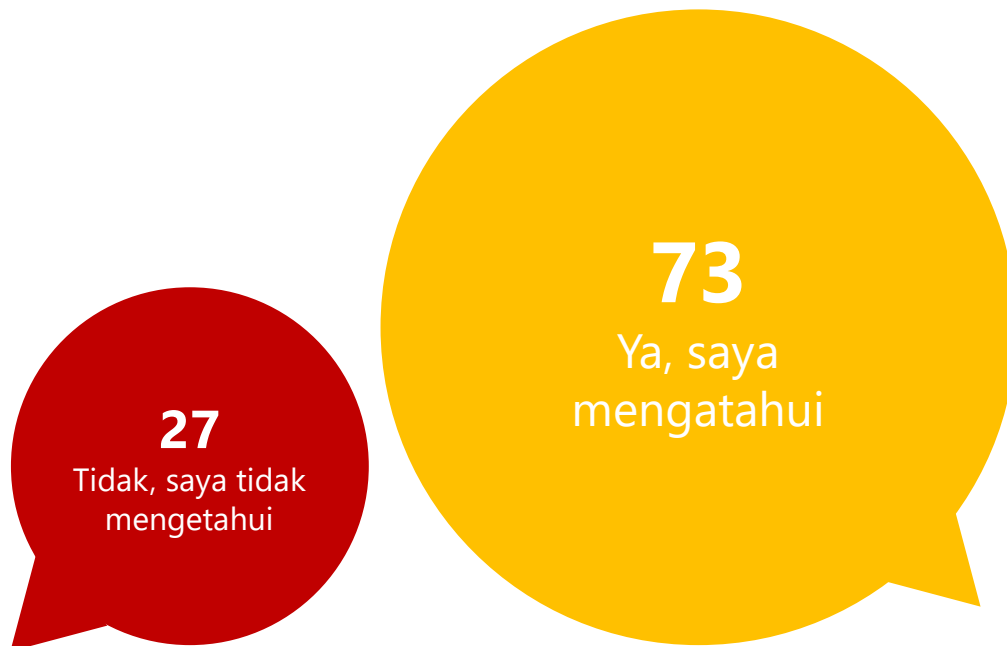
- Variasi menu
- Kualitas rasa makanan
- Kebersihan makanan
- Penyajian/tampilan makanan
- Kecepatan waktu penyajian
- Keterjangkauan harga

52% dari responden yang mengetahui tentang protokol Covid 19 tidak pernah mengalami secara langsung penerapan dari protokol Covid 19 tersebut

PROTOKOL COVID 19 DI STASIUN

Apakah Anda mengetahui tentang
protokol Covid 19 pada layanan KAI?*

(n=1400)



Apakah pernah mengalami secara
langsung penerapan protokol Covid-19 di
layanan KAI?*

(n=1023)



*dalam persen

Atribut fasilitas penunjang kesehatan memiliki nilai csi total diatas rata rata dimensi protokol Covid 19

CSI PROTOKOL COVID 19 STASIUN

SANGAT TIDAK PUAS 1 2 3 4 5 SANGAT PUAS

DIMENSI PROTOKOL COVID 19** (4,22)

	TOTAL (n=493)	DAOP 1 (n=25*)	DAOP 2 (n=44)	DAOP 3 (n=32)	DAOP 4 (n=33)	DAOP 5 (n=45)	DAOP 6 (n=74)	DAOP 7 (n=33)	DAOP 8 (n=53)	DAOP 9 (n=36)	DIVRE 1 (n=31)	DIVRE 2 (n=13*)	DIVRE 3 (n=31)	DIVRE 4 (n=43)
Fasilitas penunjang kesehatan (APD, Faceshield, Alat Pengukur Suhu)	4,37	4,36	4,31	4,47	4,12	4,44	4,34	4,47	4,52	4,28	4,42	4,54	4,35	4,23
Proses pelaksanaan Rapid Test di stasiun	4,10	3,92	4,02	4,34	3,68	4,28	4,15	4,00	4,31	3,89	4,23	4,38	3,97	4,07
Proses administrasi Rapid Test di Stasiun	4,19	4,04	4,02	4,34	3,82	4,34	4,21	4,16	4,38	4,00	4,42	4,38	4,23	4,16

Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan **pada masing-masing atribut**

*Responden di bawah 30

**Responden yang menjawab protokol Covid 19 adalah responden yang pernah mengalami penerapan Covid 19

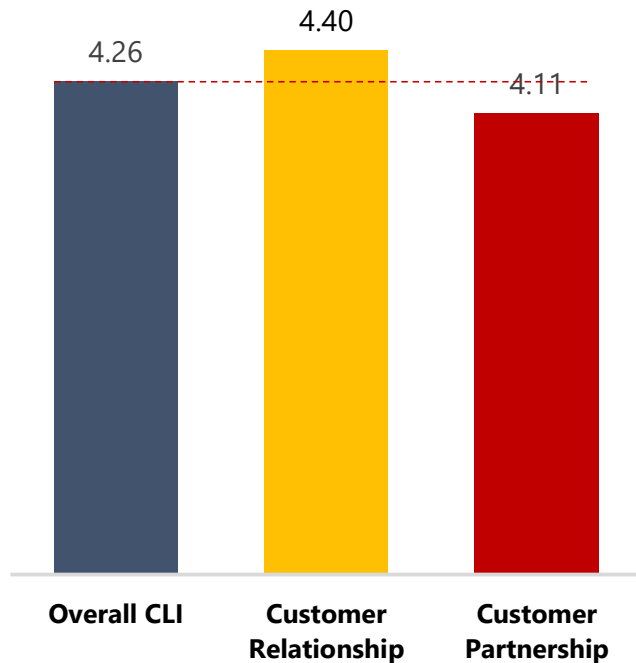
***CUSTOMER
LOYALTY INDEX***

KAI mendapatkan nilai loyalitas yang cukup baik di tahun 2020 semester II

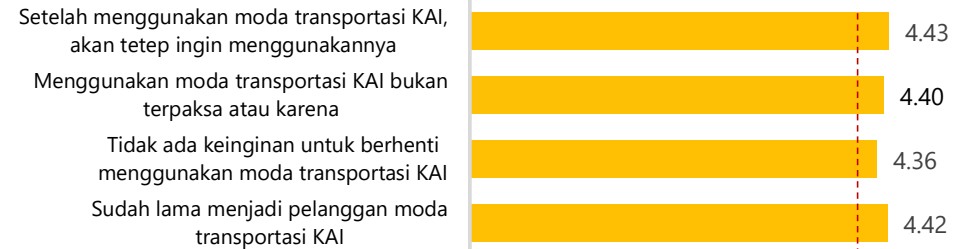
INDEKS LOYALITAS PELANGGAN



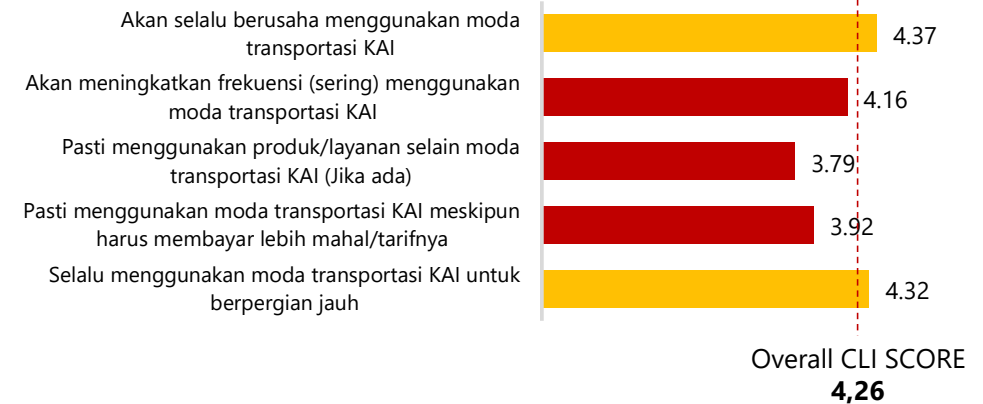
Customer Loyalty Index



Customer Relationship



Customer Partnership



Nilai loyalitas keseluruhan

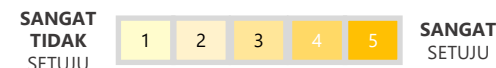
Di atas overall score

Di bawah overall score

Base: Semua Responden (n=1950)

Nilai loyalitas keseluruhan KAI meningkat dari semester I ke II

INDEKS LOYALITAS PELANGGAN



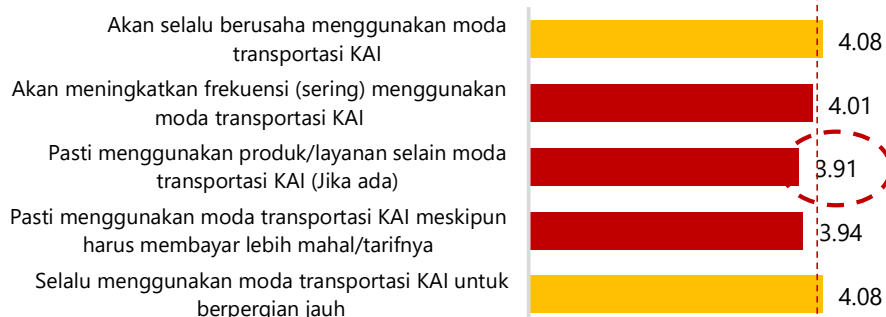
CLI Semester I

(n=2650)

Customer Relationship



Customer Partnership

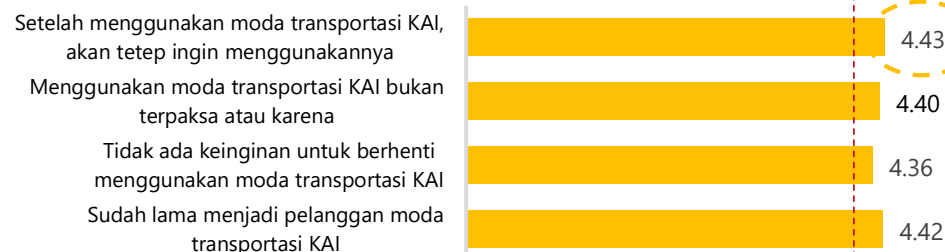


Overall CLI SCORE
4,05

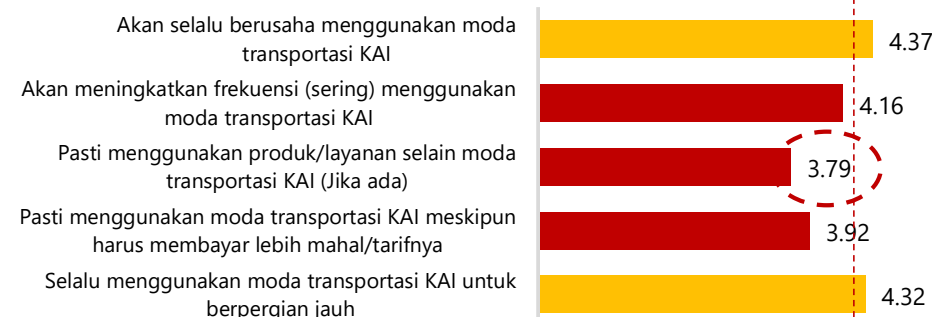
CLI Semester II

(n=1950)

Customer Relationship



Customer Partnership



Overall CLI SCORE
4,26

Nilai loyalitas keseluruhan

Di atas overall score

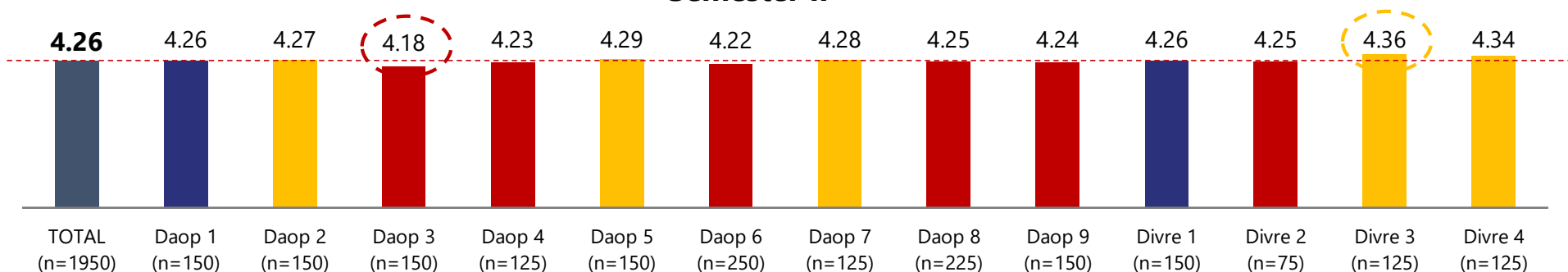
Di bawah overall score

Indeks loyalitas pada semester II meningkat divre 3 memiliki nilai CLI tertinggi pada semester II

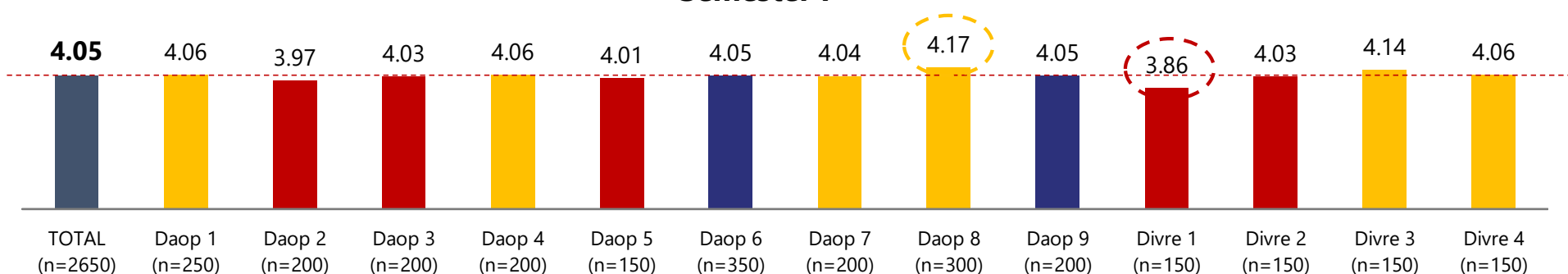
INDEKS LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DAOP/DIVRE

SANGAT TIDAK SETUJU 1 2 3 4 5 SANGAT SETUJU

Customer Loyalty Index per Daop/Divre Semester II



Customer Loyalty Index per Daop/Divre Semester I

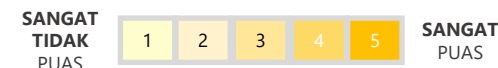


Nilai loyalitas keseluruhan
 Pelanggan dengan nilai loyalitas **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan
 Pelanggan dengan nilai loyalitas **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan
 Pelanggan dengan nilai loyalitas **tepat pada** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

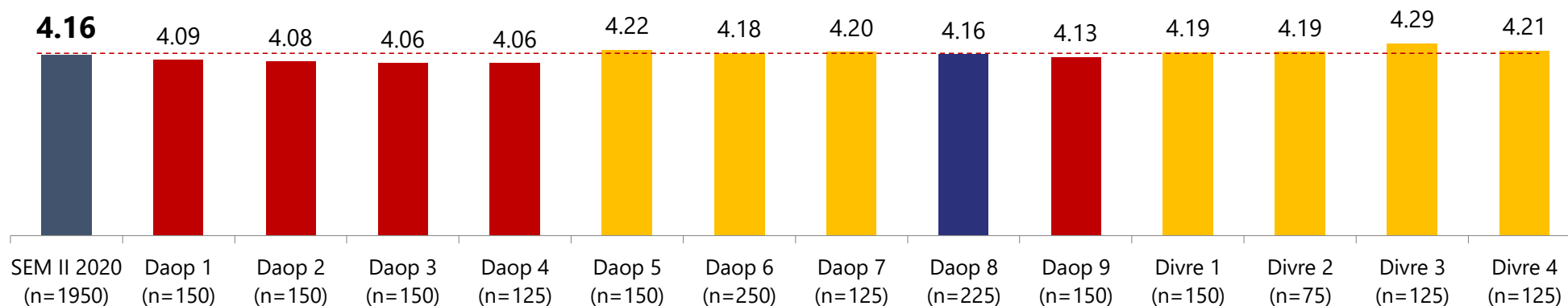
***CUSTOMER
ENGAGEMENT INDEX***

Pada Semester I, skor CEI dari KAI berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dengan DAOP 8 dan DIVRE 3 menjadi area dengan CEI tertinggi

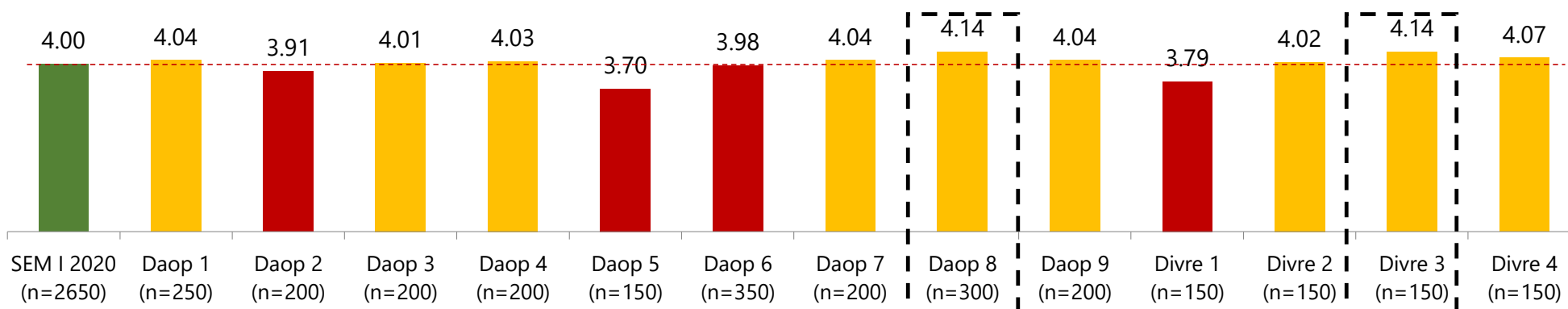
INDEKS KEPEDULIAN PELANGGAN



CEI Berdasarkan DAOP/DIVRE-SEMESTER II/2020



CEI Berdasarkan DAOP/DIVRE-SEMESTER I/2020

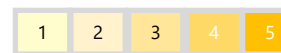


Overall Score SEM I Overall Score SEM II Diatas overall Score Dibawah overall Score Sama dengan overall Score

Pelanggan memiliki tingkat kepedulian yang baik terhadap moda transportasi KAI

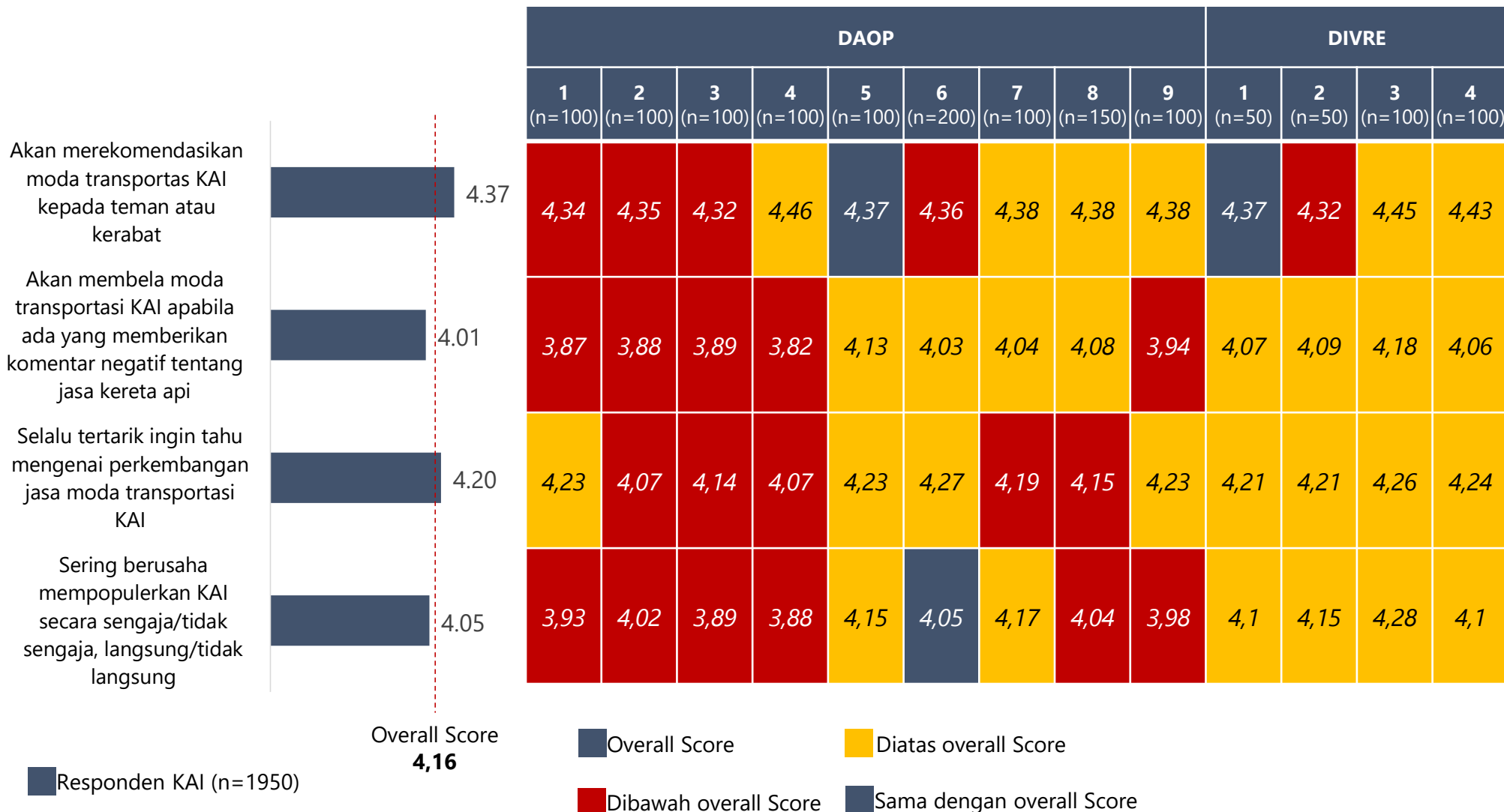
SIKAP ATAS KEPEDULIAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI

SANGAT
TIDAK
SETUJU



SANGAT
SETUJU

SIKAP KEPEDULIAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI

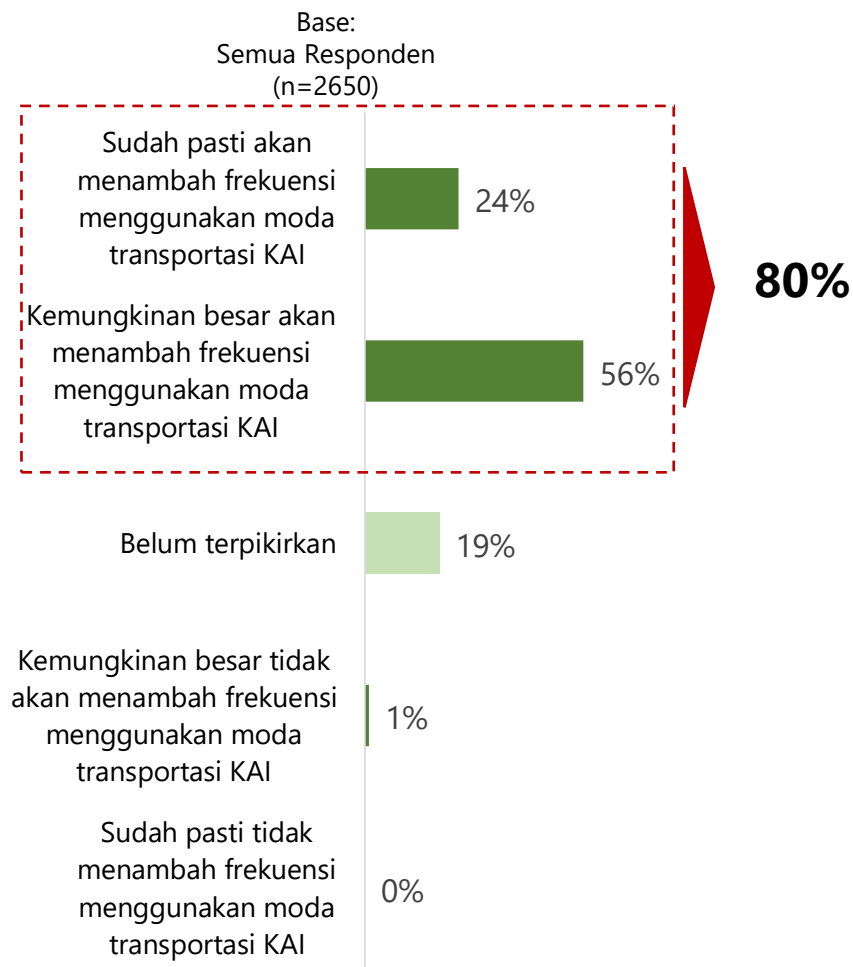


***CUSTOMER
ACQUISITION INDEX***

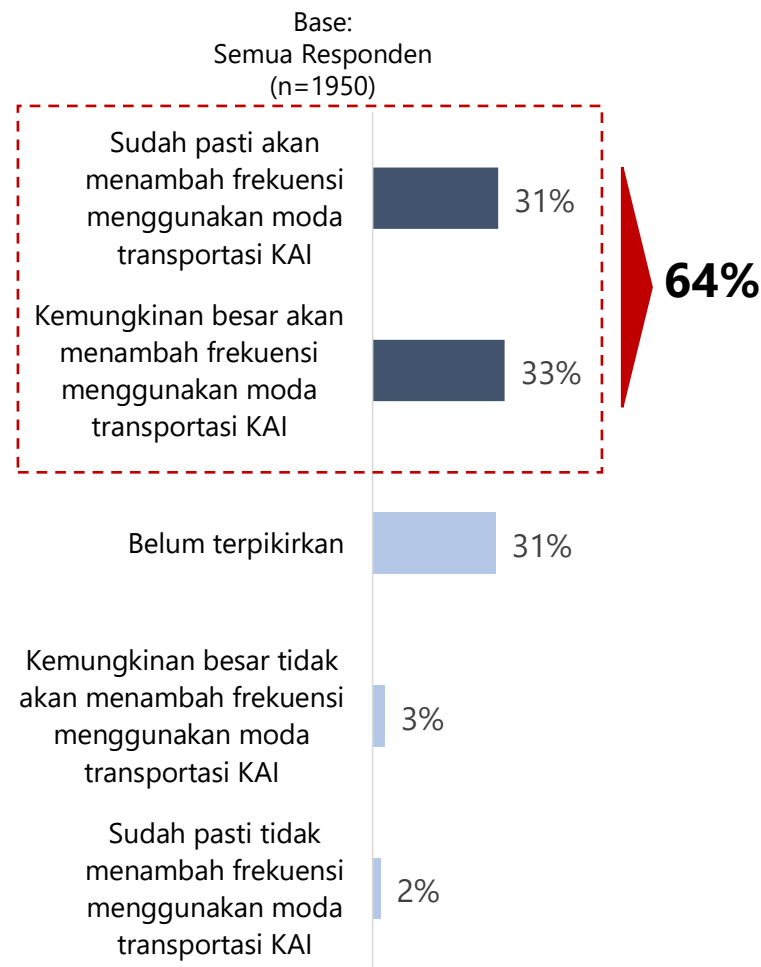
Kemungkinan penambahan frekuensi penggunaan KAI menurun dari Semester 1 menjadi 64%

INDEKS AKUISISI PELANGGAN

Tingkat Kemungkinan Akan Menambah Frekuensi Penggunaan KAI – Semester I/2020



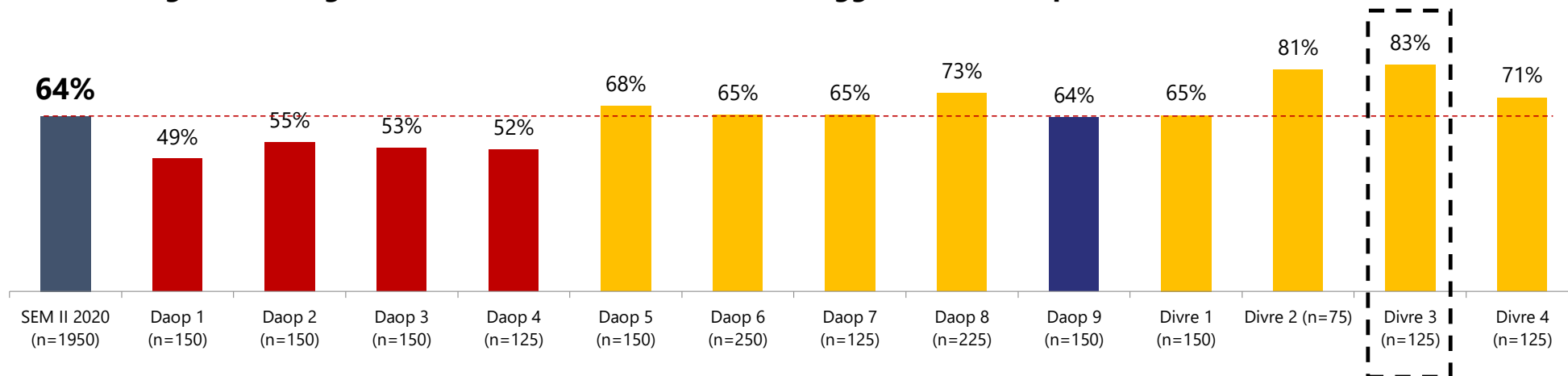
Tingkat Kemungkinan Akan Menambah Frekuensi Penggunaan KAI – Semester II/2020



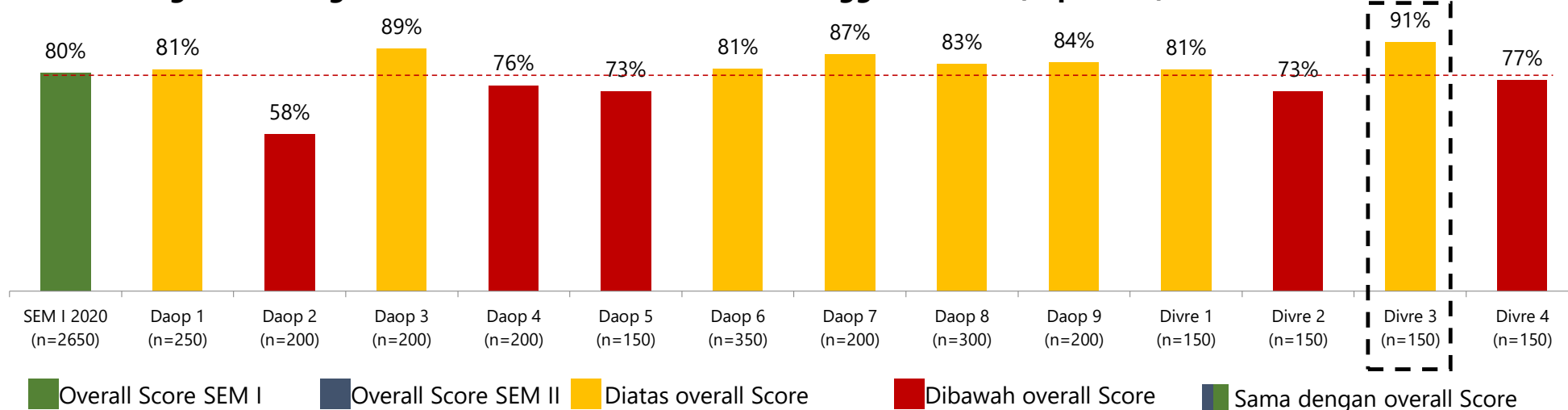
Meskipun mengalami penurunan, mayoritas responden tetap akan menambah frekuensi penggunaan KAI dengan persentase tertinggi diraih oleh DIVRE 3

INDEKS AKUISISI PELANGGAN

Tingkat Kemungkinan Akan Menambah Frekuensi Penggunaan KAI (Top 2 Box) – Semester II/2020



Tingkat Kemungkinan Akan Menambah Frekuensi Penggunaan KAI (Top 2 Box) – Semester I/2020

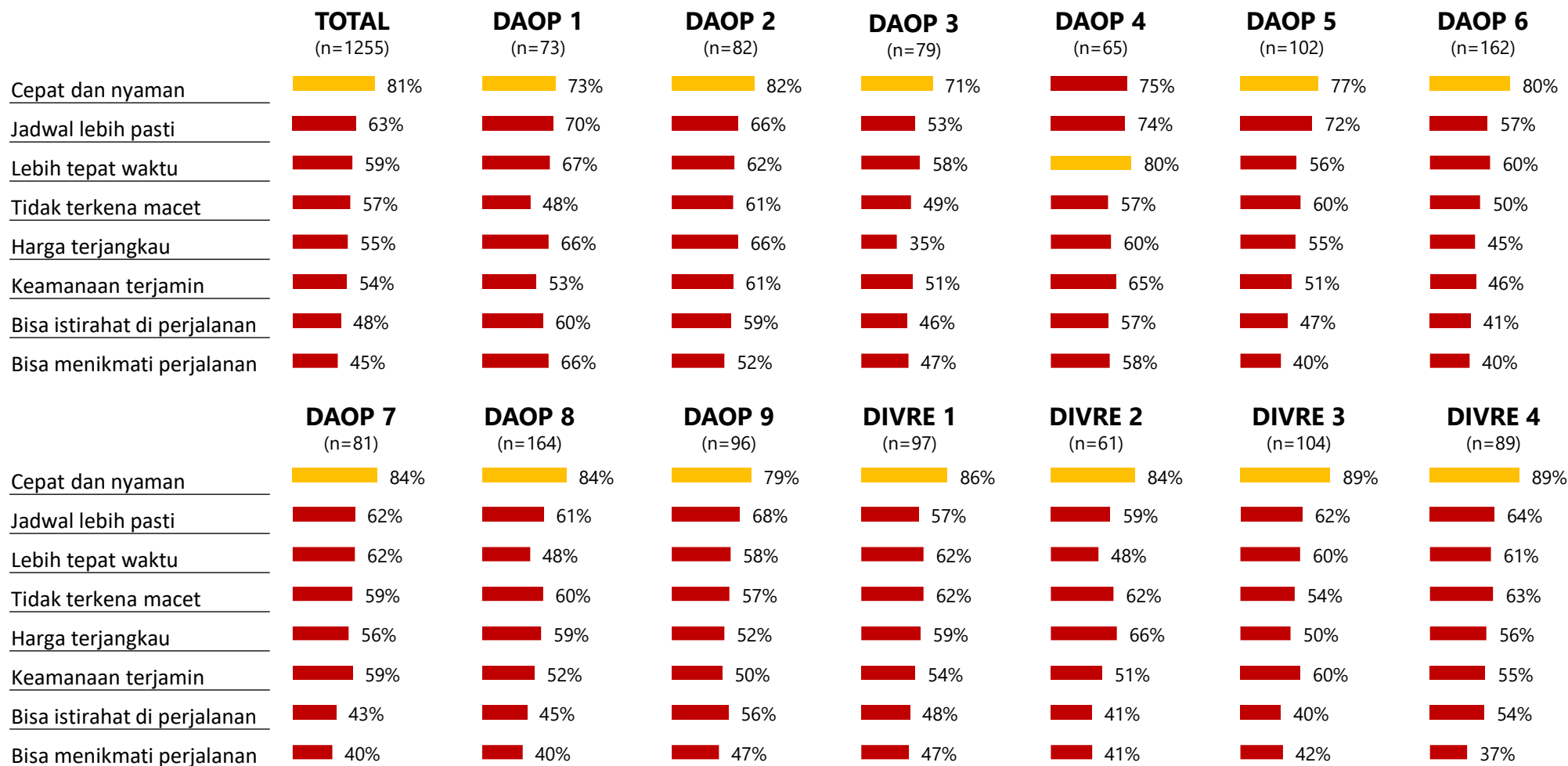


Cepat dan nyaman merupakan alasan utama responden mau menggunakan kembali jasa layanan KAI

INDEKS AKUISISI PELANGGAN

Alasan Akan Menggunakan KAI Kembali

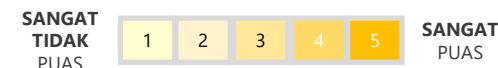
Base: Responden yang kemungkinan akan menggunakan KAI kembali
(n=1255)



***CUSTOMER
COMPLAINT INDEX***

Sebagian besar responden dari seluruh DAOP dan DIVRE belum pernah melakukan komplain ke KAI

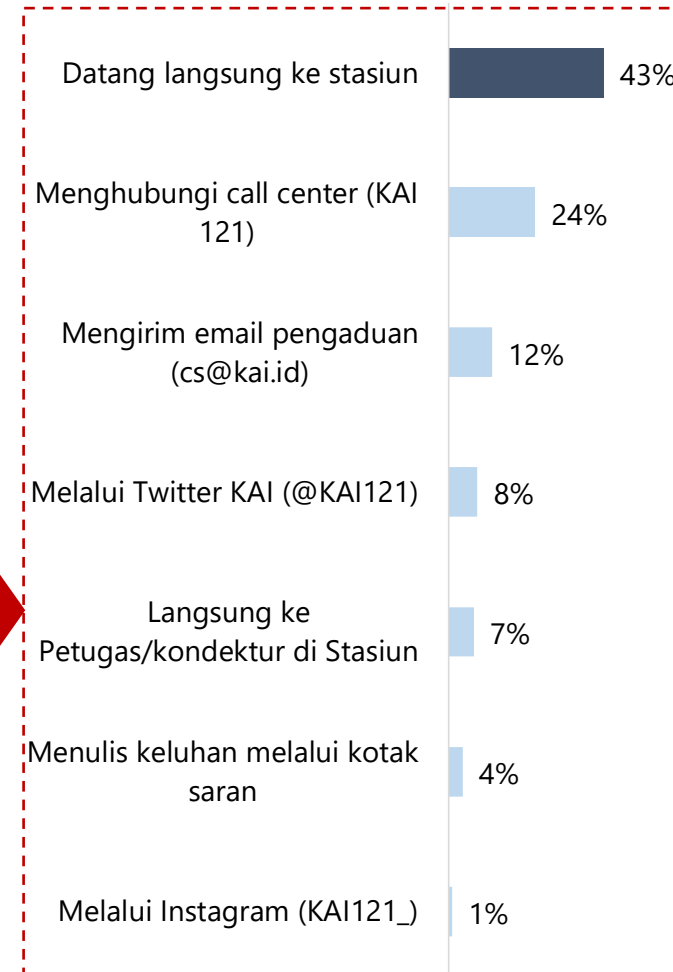
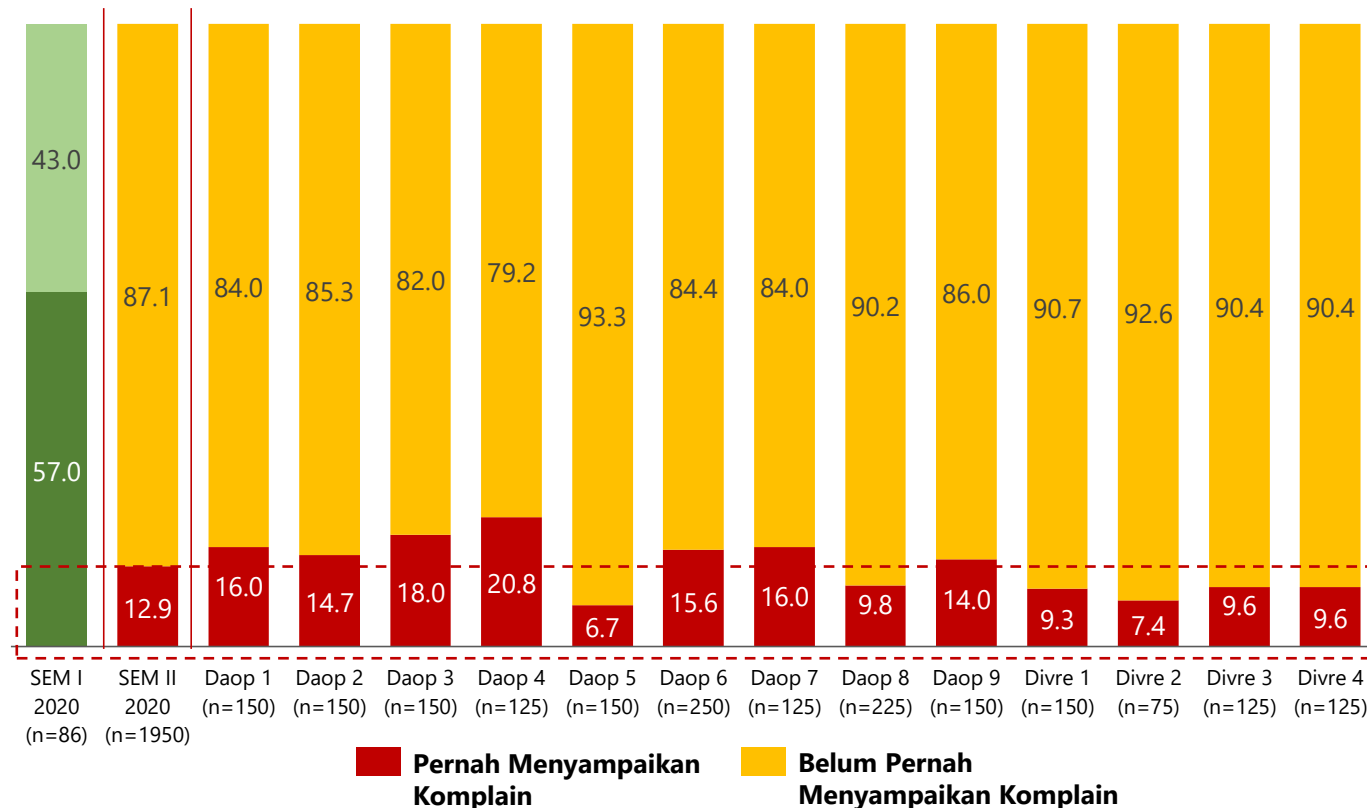
INDEKS KELUHAN PELANGGAN



Pernah Menyampaikan Komplain ke KAI?

Bentuk Komplain

(n=252)



Base respondent SEM II: Semua Responden

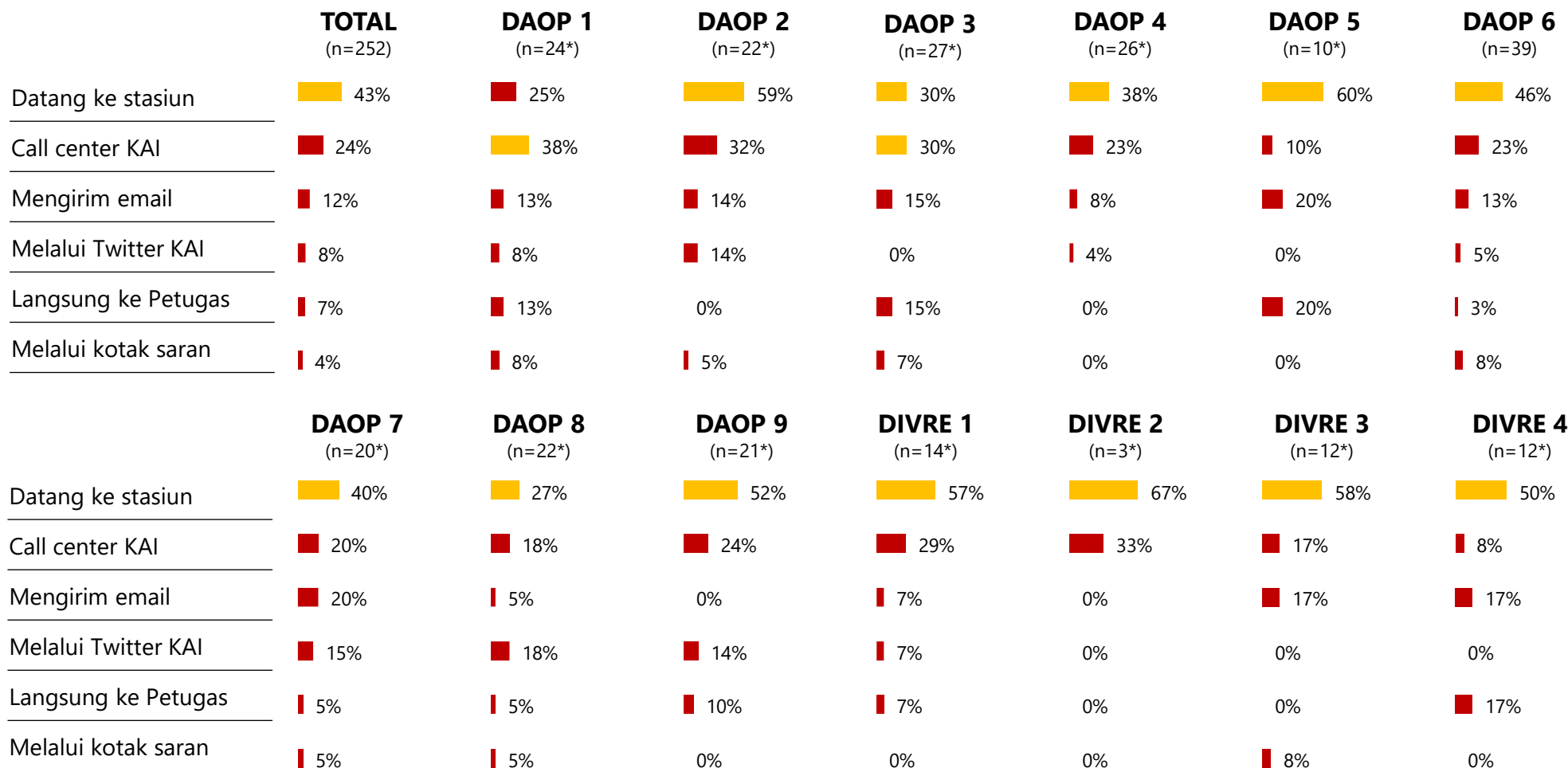
Base respondent SEM I: Responden responden yang mengalami kesulitan dalam menyampaikan komplain

Bagi mereka yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukannya dengan datang langsung ke stasiun KAI atau menelpon contact center KAI

INDEKS KELUHAN PELANGGAN

Cara Menyampaikan Komplain

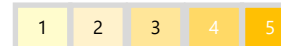
(n=252)



Terdapat penurunan terhadap kepuasan pelanggan KAI terhadap penanganan komplain di Semester II. DAOP 5 menjadi cabang dengan kepuasan tertinggi di Semester II

INDEKS KELUHAN PELANGGAN

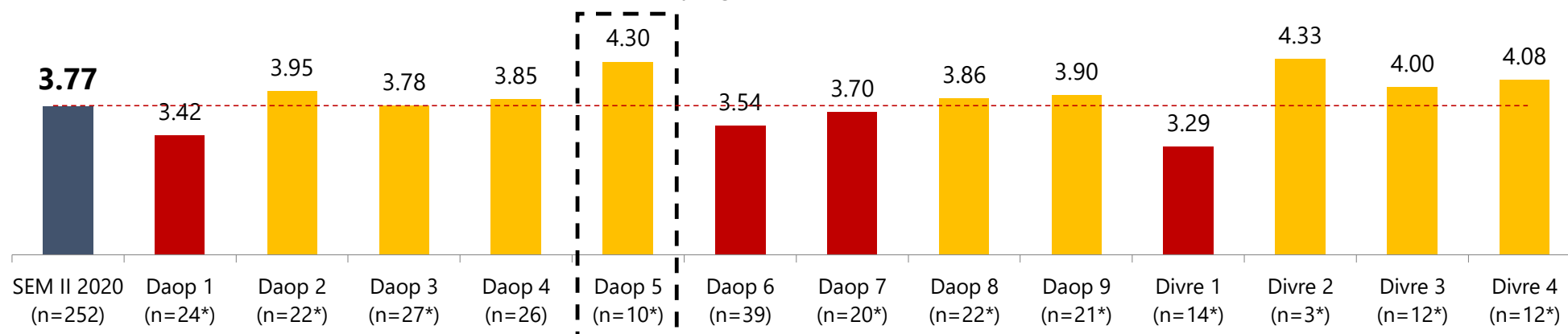
SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

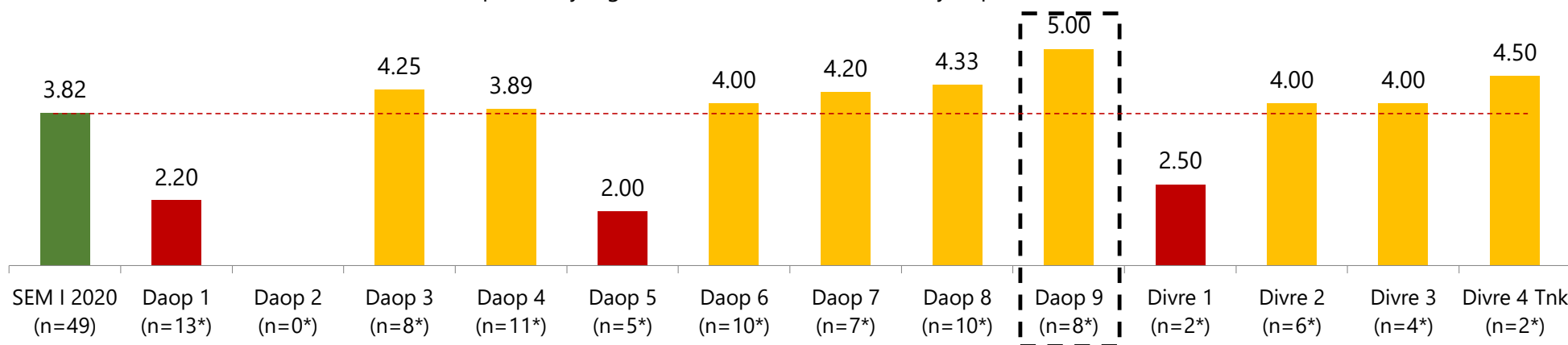
Kepuasan Terhadap Penanganan Komplain Pelanggan oleh KAI – Semester II/2020

Base: Responden yang pernah melakukan komplain ke KAI



Kepuasan Terhadap Penanganan Komplain Pelanggan oleh KAI – Semester I/2020

Base: Responden yang memiliki kesulitan dalam menyampaikan masalah ke KAI



Overall Score SEM I

Overall Score SEM II

Diatas overall Score

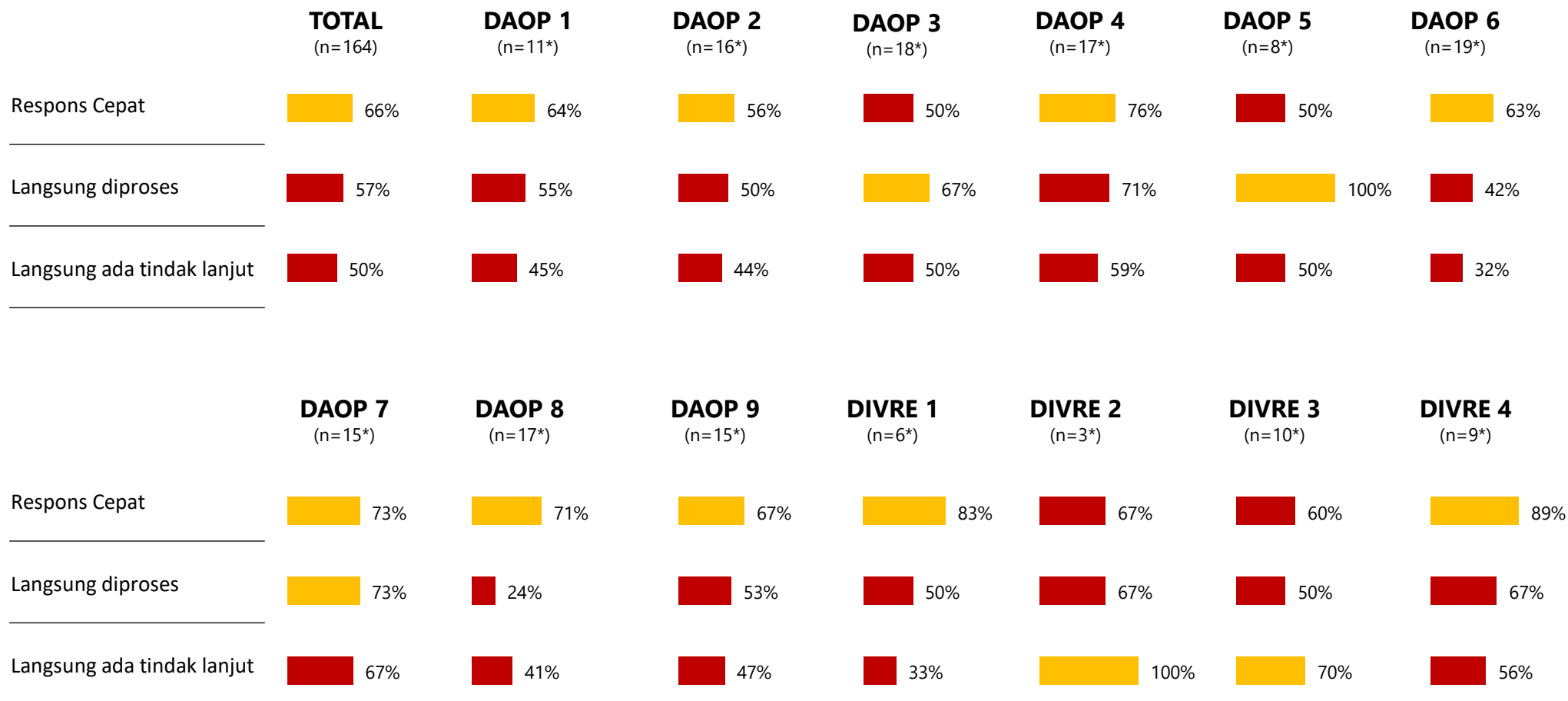
Dibawah overall Score

Sebagian besar puas dengan penanganan komplain KAI karena responsnya yang cepat

INDEKS KELUHAN PELANGGAN

Alasan Puas Terhadap Penanganan Komplain KAI

Base: responden yang puas terhadap penanganan keluhan oleh KAI(n=164)



Bagi mereka yang tidak puas, alasan utamanya adalah tidak adanya solusi dari pihak KAI meskipun jumlah tersebut sangat sedikit

INDEKS KELUHAN PELANGGAN

Alasan Tidak Puas Terhadap Penanganan Komplain KAI

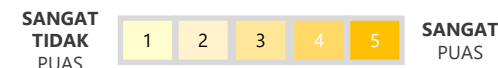
Base: responden yang tidak puas terhadap penanganan keluhan oleh KAI
(n=22)

	TOTAL (n=22*)	DAOP 1 (n=5*)	DAOP 2 (n=1*)	DAOP 3 (n=1*)	DAOP 4 (n=2*)
Tidak ada solusi	 55%	 40%	 100%	0%	0%
Tidak ada tindak lanjut	 41%	 40%	0%	0%	 50%
Tidak langsung ditanggapi	 41%	 20%	 100%	 100%	 50%
Petugas tidak dapat menjelaskan dengan baik	 32%	 20%	 100%	0%	 50%
	DAOP 6 (n=2*)	DAOP 7 (n=3*)	DAOP 8 (n=3*)	DAOP 9 (n=1*)	DIVRE 1 (n=4*)
Tidak ada solusi	 50%	 67%	 67%	 100%	 75%
Tidak ada tindak lanjut	 50%	 67%	0%	0%	 75%
Tidak langsung ditanggapi	0%	 67%	 67%	0%	 25%
Petugas tidak dapat menjelaskan dengan baik	0%	 67%	 33%	0%	 25%

CUSTOMER CLAIM

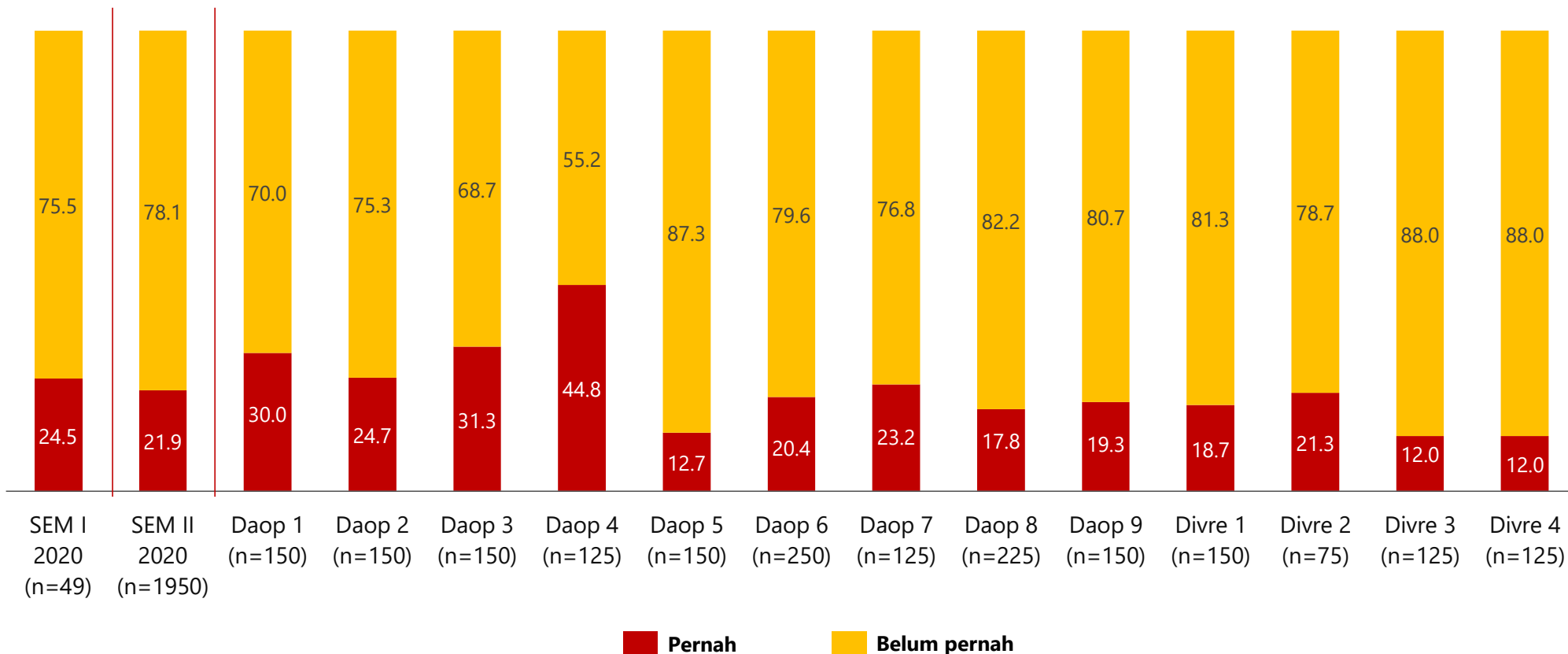
Sebagian besar responden juga belum pernah melakukan klaim terhadap KAI. DAOP 4 menjadi Daerah Operasional dengan persentase melakukan klaim tertinggi

INDEKS KLAIM PELANGGAN



Pernah Melakukan Klaim ke KAI?

Base: Semua responden (n=1950)

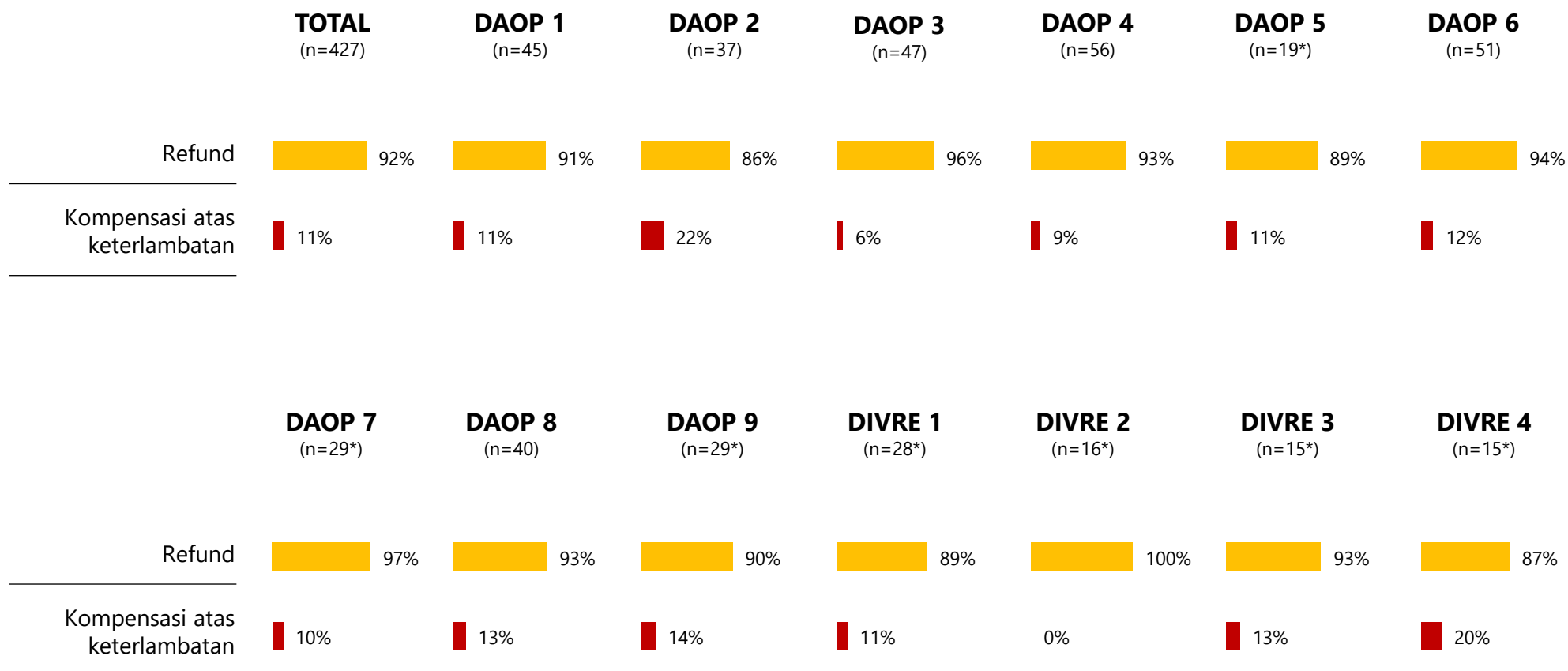


Bentuk klaim yang biasanya dilakukan oleh sebagian besar responden adalah refund

INDEKS KLAIM PELANGGAN

Bentuk Klaim

Base: Responden yang pernah melakukan Klaim terhadap KAI

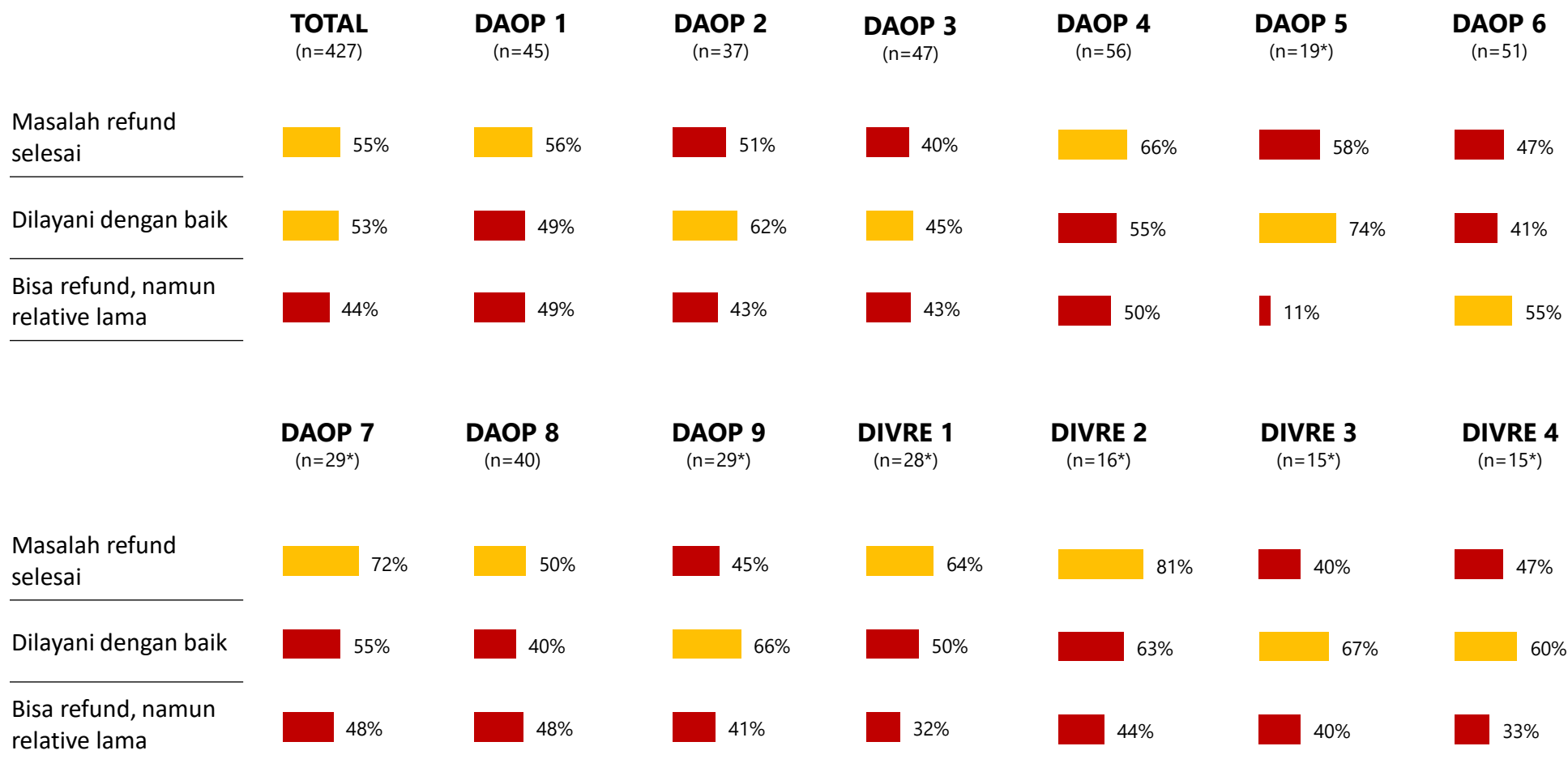


Alasan dilakukan pemenuhan klaim tersebut adalah karena refund tersebut berhasil diselesaikan dan pelayanan yang baik oleh KAI

INDEKS KLAIM PELANGGAN

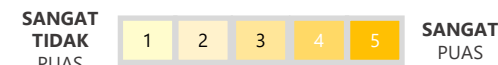
Alasan Pemenuhan Klaim

Base: Responden yang pernah melakukan Klaim terhadap KAI



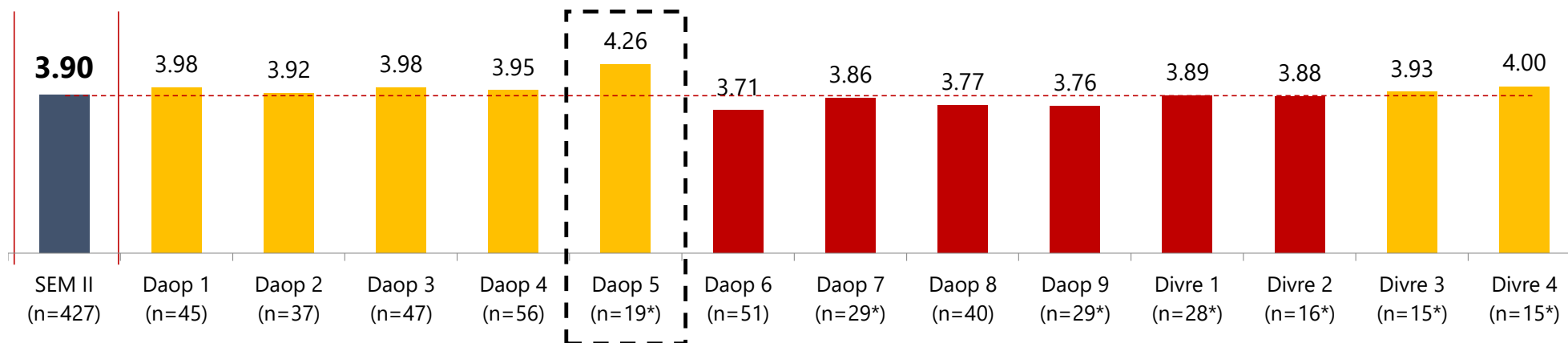
Penanganan Klaim pada Semester II terjadi sedikit penurunan. Namun, beberapa cabang mengalami peningkatan dengan nilai tertinggi pada DAOP 5

INDEKS KLAIM PELANGGAN



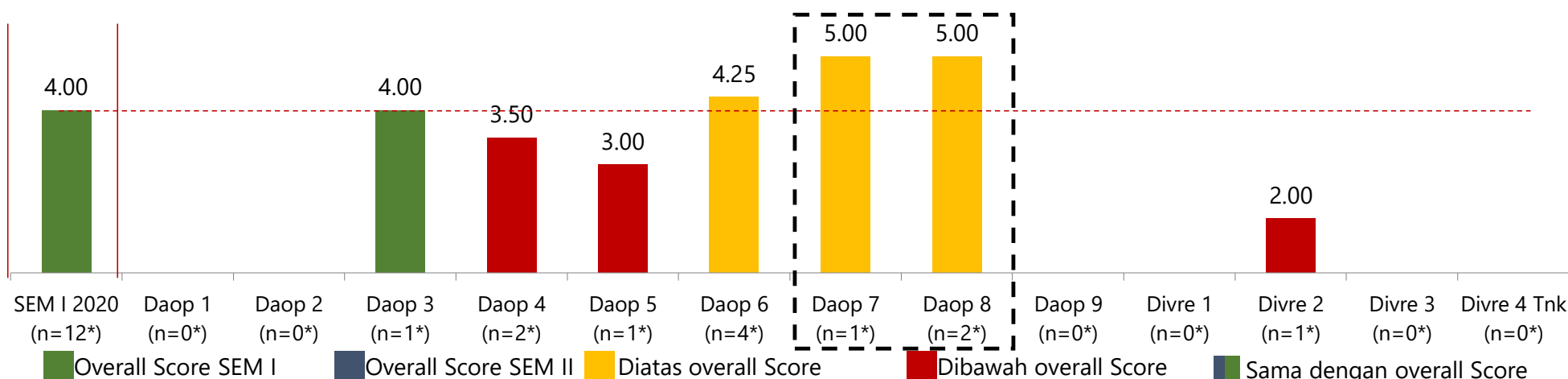
Kepuasan Terhadap Penanganan Klaim Pelanggan oleh KAI – Semester II/2020

Base: Responden yang pernah melakukan Klaim terhadap KAI



Kepuasan Terhadap Penanganan Klaim Pelanggan oleh KAI – Semester I/2020

Base: Responden yang pernah melakukan Klaim terhadap KAI



NET PROMOTER SCORE

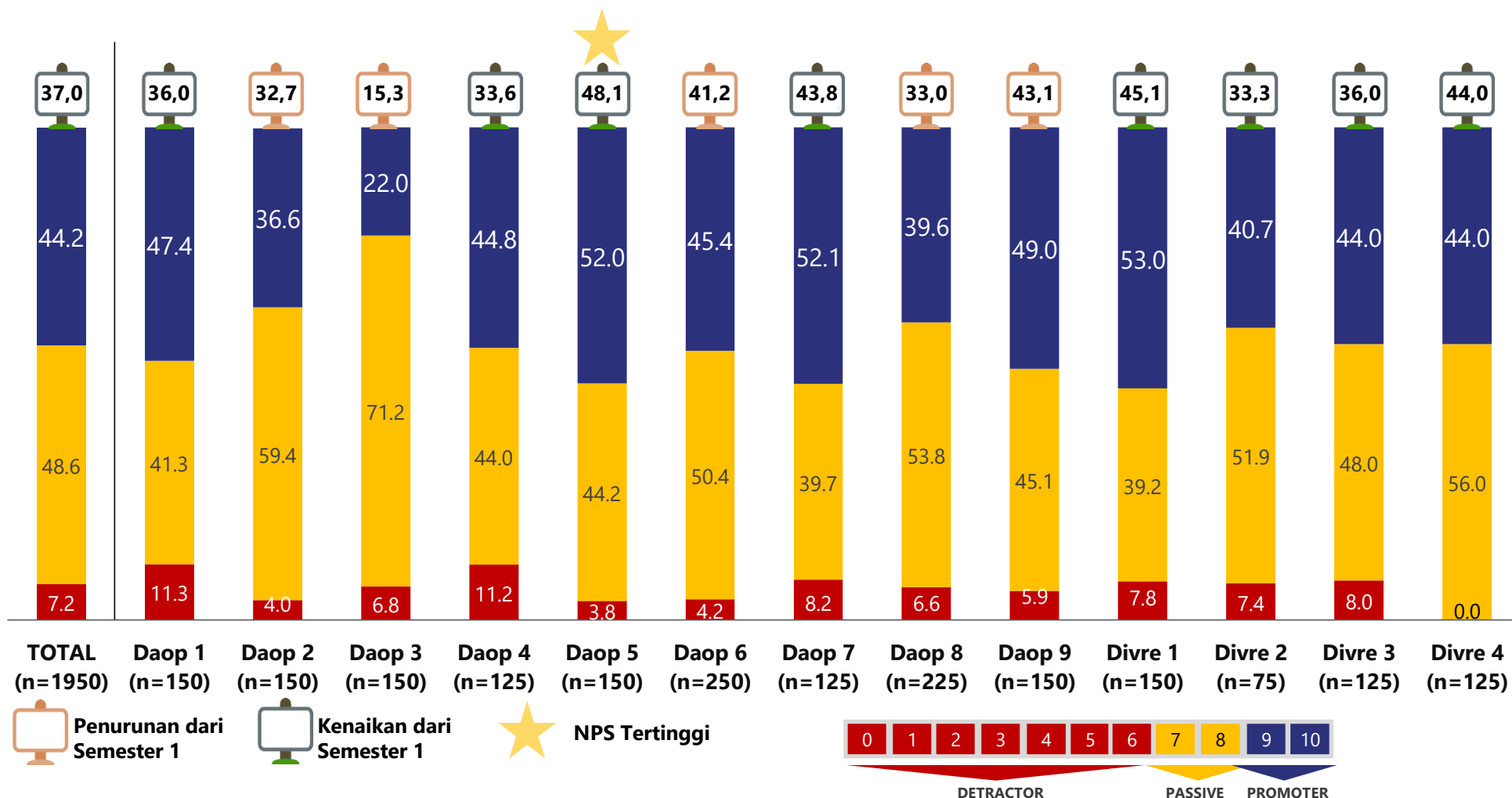
Dibandingkan dengan semester I, KAI telah menunjukkan peningkatan dengan nilai NPS yang cukup baik dengan DAOP 5 memiliki NPS tertinggi

NET PROMOTER SCORE

Net Promoter Score KAI Semester II 2020

Base: semua responden

*dalam persen



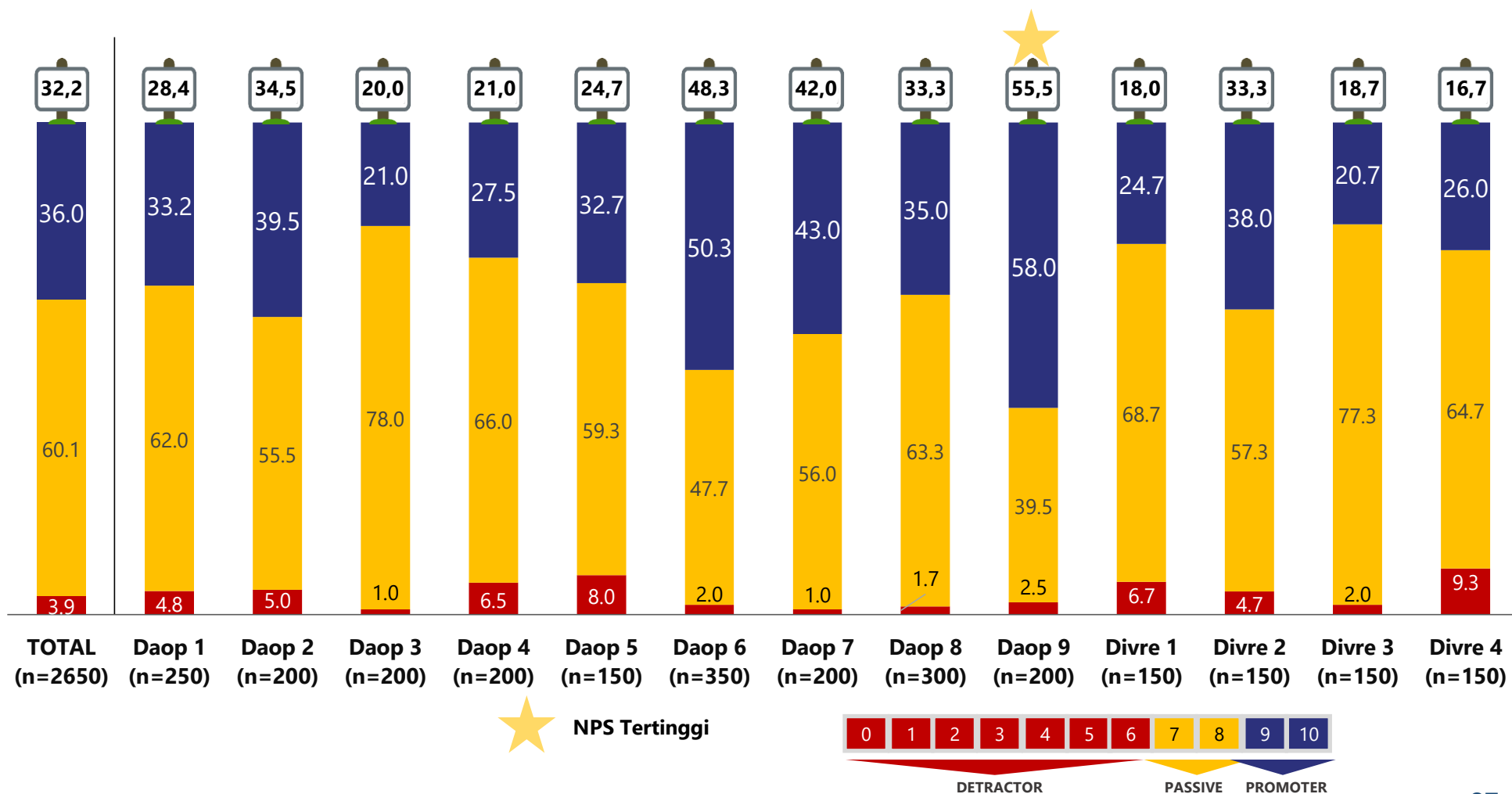
Pada semester I, nilai NPS tertinggi didapatkan oleh DAOP 9

NET PROMOTER SCORE-SEMESTER I/2020

Net Promoter Score KAI Semester I 2020

Base: semua responden

*dalam persen



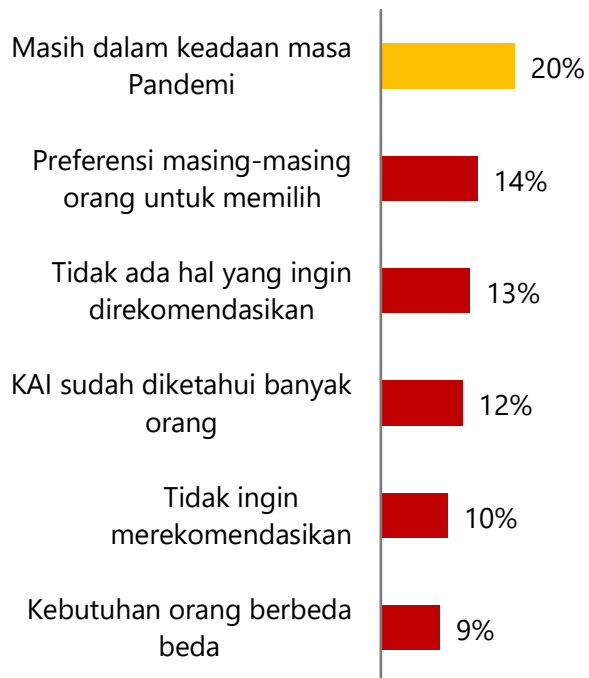
Alasan utama responden belum ingin merekomendasikan KAI karena masih masa pandemi

ALASAN BELUM INGIN MEREKOMENDASIKAN MODA TRANSPORTASI

Hal Yang Membuat Responden Belum Ingin Merekomendasikan KAI

(n=91)

Base: Responden yang belum ingin merekomendasikan transportasi kereta (KAI)



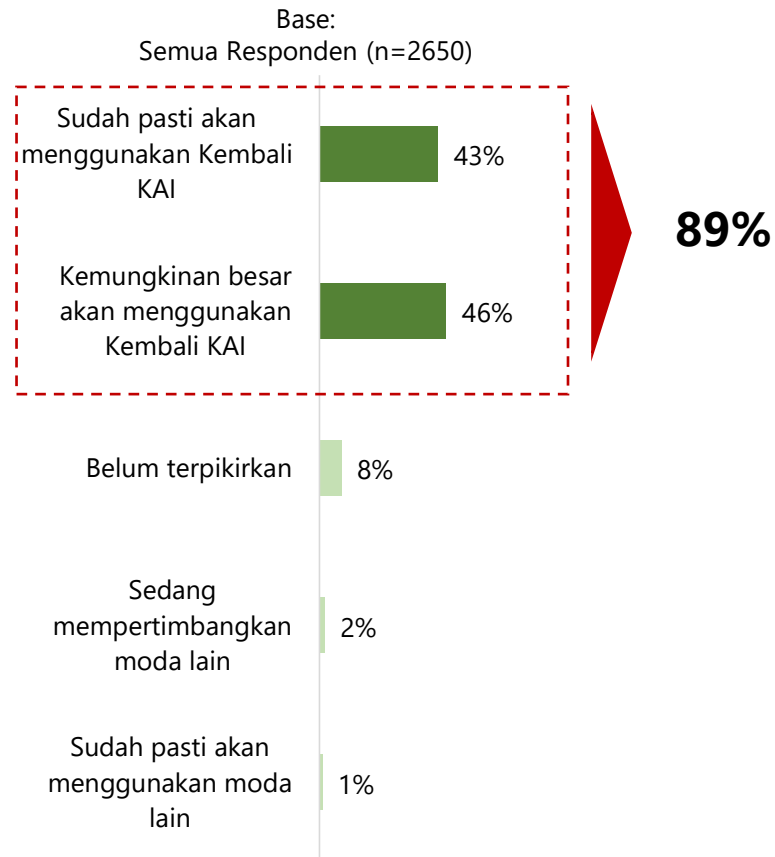
DAOP									DIVRE			
1 (n=17)	2 (n=4)	3 (n=10)	4 (n=15)	5 (n=2)	6 (n=11)	7 (n=6)	8 (n=6)	9 (n=6)	1 (n=7)	2 (n=3)	3 (n=2)	4 (n=2)
18%	25%	0%	20%	0%	45%	0%	0%	50%	14%	0%	50%	50%
35%	0%	0%	13%	0%	9%	0%	17%	17%	14%	33%	0%	0%
0%	50%	30%	13%	50%	9%	33%	0%	0%	0%	33%	0%	0%
6%	0%	30%	13%	0%	0%	33%	0%	0%	14%	33%	50%	0%
18%	25%	10%	7%	0%	0%	17%	17%	17%	0%	0%	0%	0%
12%	0%	0%	13%	0%	9%	17%	33%	0%	0%	0%	0%	0%

***CUSTOMER
RETENTION INDEX***

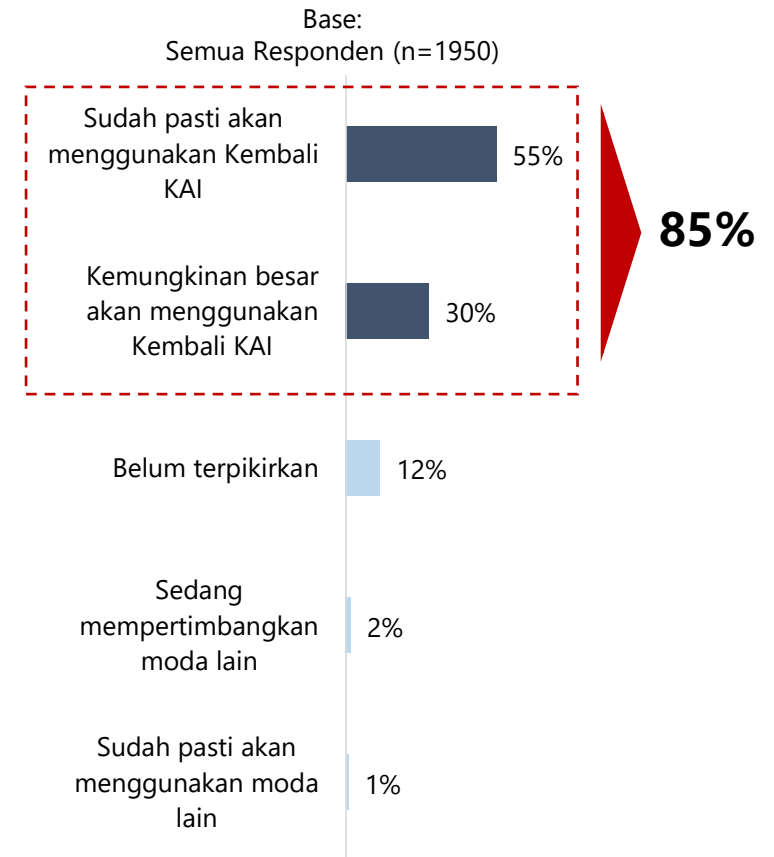
Pada semester II terjadi penurunan tingkat kemungkinan pelanggan akan menggunakan KAI kembali

INDEKS RETENSI PELANGGAN

Tingkat Kemungkinan Akan Menggunakan KAI kembali– Semester I/2020



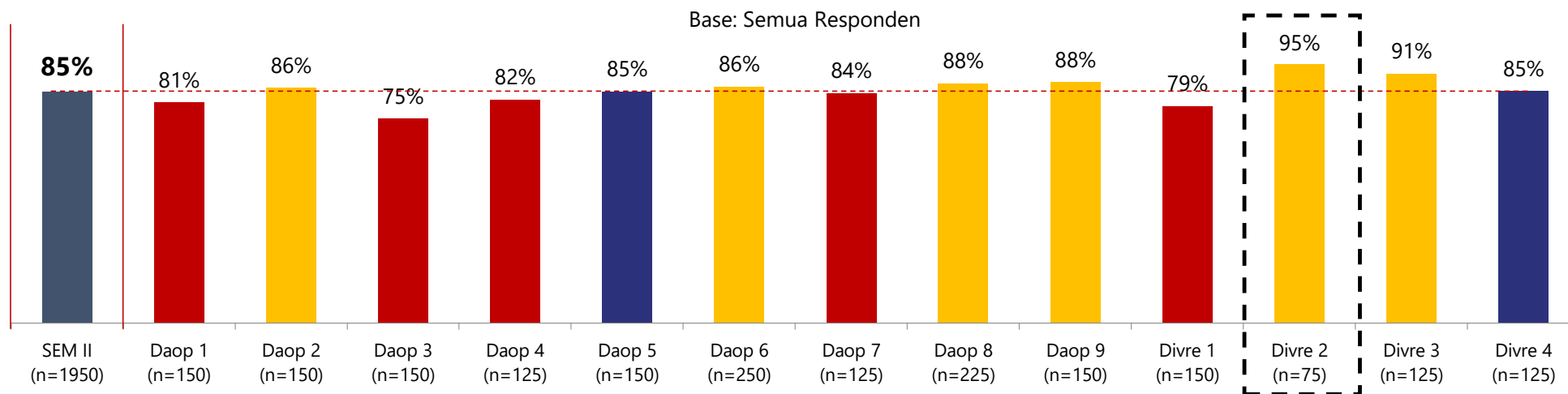
Tingkat Kemungkinan Akan Menggunakan KAI kembali– Semester II/2020



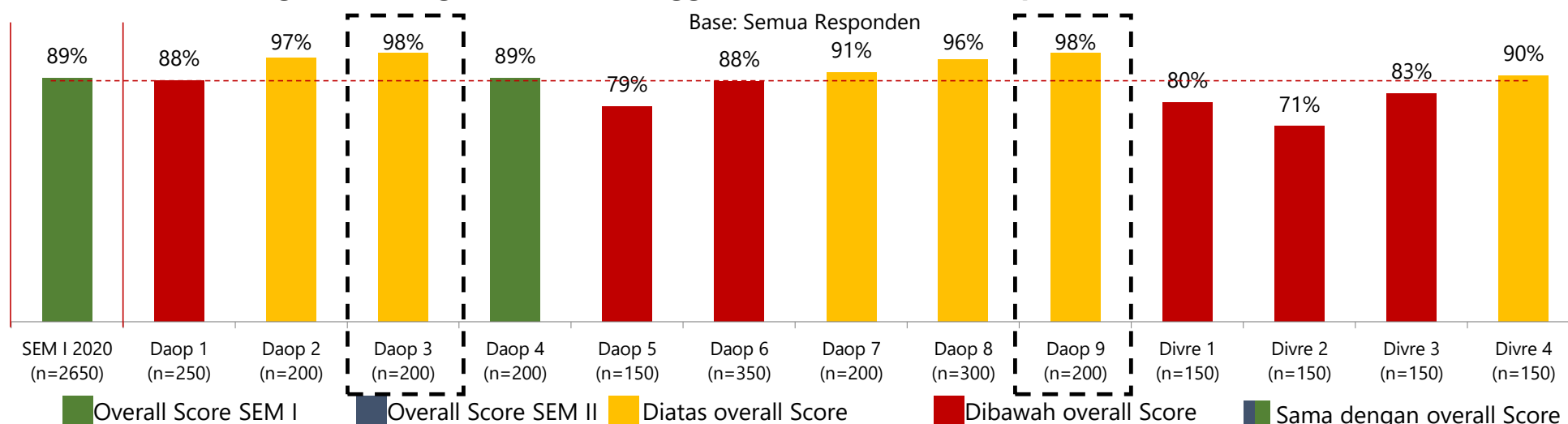
Hal ini terjadi hampir ke[ada seluruh cabang dengan DIVRE 2 dan DIVRE 3 mengalami peningkatan dan persentase tertinggi pada DIVRE 2

INDEKS RETENSI PELANGGAN

Tingkat Kemungkinan Akan Menggunakan KAI Kembali (Top 2 Box) – Semester II/2020



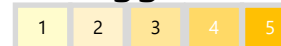
Tingkat Kemungkinan Akan Menggunakan KAI Kembali (Top 2 Box) – Semester I/2020



Sedangkan nilai keinginan untuk menggunakan Moda Transportasi KAI Kembali mengalami peningkatan pada Semester II dengan DIVRE 3 menjadi cabang dengan skor tertinggi

INDEKS RETENSI PELANGGAN

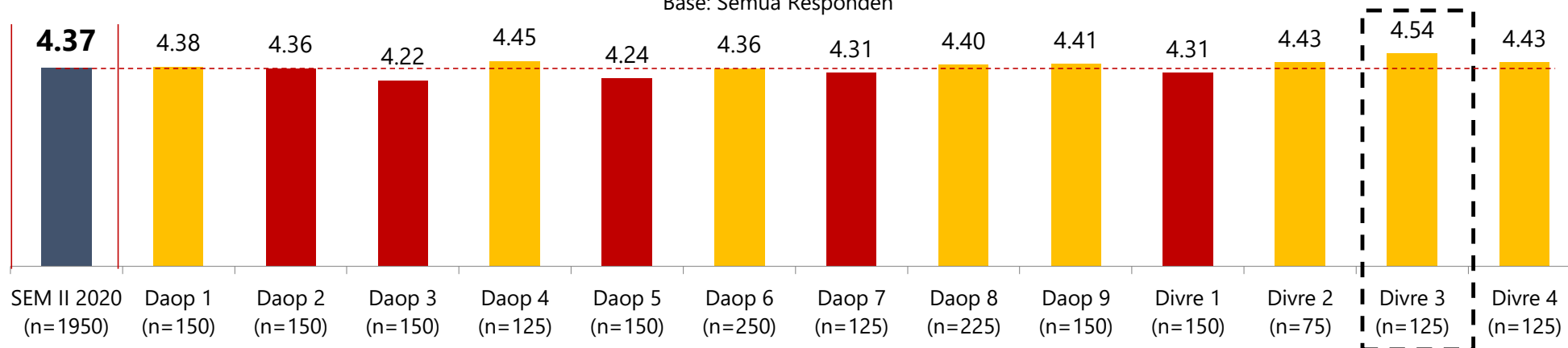
SANGAT
TIDAK
INGIN



SANGAT
INGIN

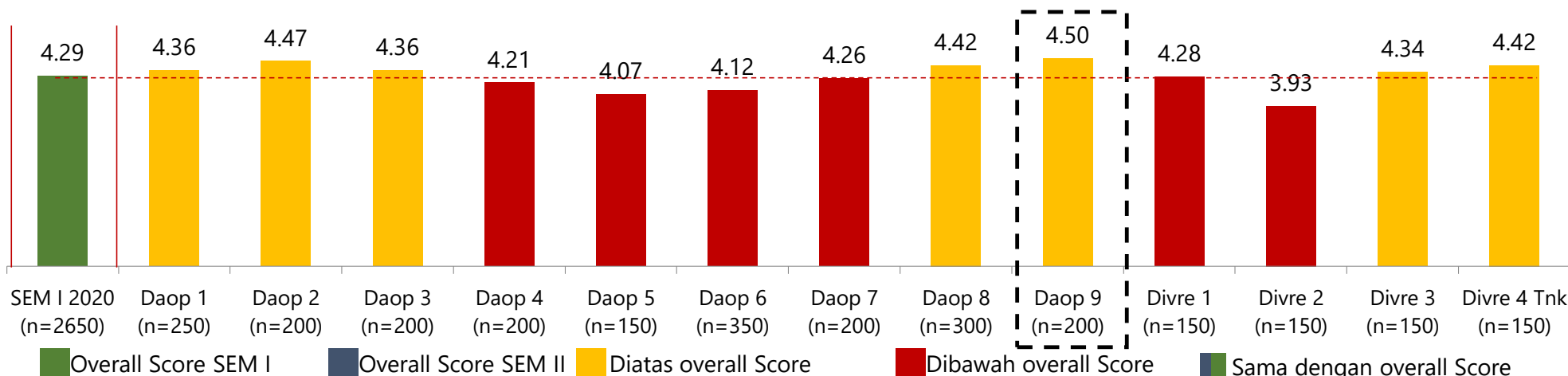
Keinginan Untuk Menggunakan Moda Transportasi KAI Kembali – Semester II/2020

Base: Semua Responden



Keinginan Untuk Menggunakan Moda Transportasi KAI Kembali – Semester I/2020

Base: Semua Responden



Overall Score SEM I

Overall Score SEM II

Diatas overall Score

Dibawah overall Score

Sama dengan overall Score

Responden tidak ingin berpindah ke moda lain dikarenakan biaya, dan juga waktu penyesuaian

INDEKS RETENSI PELANGGAN

Alasan Untuk Tetap Menggunakan KAI

Base: Responden yang ingin menggunakan KAI sebagai moda transportasi (n=1736)

Tidak mau berpindah karena dapat meningkatkan biaya/pengeluaran akibat perpindahan ke moda angkutan lainnya 56%

Tidak mau berpindah karena memerlukan waktu penyesuaian lagi 54%

Tidak mau berpindah karena tidak ada alternatif moda angkutan lain yang dapat menggantikan 29%

Tidak mau berpindah karena memiliki hubungan personal (saudara/teman/kerabat) dengan orang yang bekerja di KAI 3%

DAOP									DIVRE			
1 (n=125)	2 (n=132)	3 (n=120)	4 (n=110)	5 (n=135)	6 (n=222)	7 (n=114)	8 (n=205)	9 (n=137)	1 (n=132)	2 (n=72)	3 (n=123)	4 (n=109)
55%	65%	44%	49%	57%	51%	59%	55%	55%	56%	58%	65%	65%
62%	53%	43%	68%	56%	53%	68%	53%	50%	45%	50%	50%	53%
29%	30%	31%	34%	34%	25%	31%	27%	28%	24%	32%	26%	28%
4%	1%	2%	1%	4%	4%	4%	4%	5%	2%	4%	5%	4%

47% responden tidak ingin menggunakan KAI karena ingin mencoba moda lain yang memiliki fleksibilitas lebih tinggi

INDEKS RETENSI PELANGGAN

Alasan Untuk Tidak Ingin Menggunakan KAI

Base: Responden yang tidak ingin menggunakan KAI sebagai moda transportasi (n=19)

Overall

Base: Responden yang tidak ingin menggunakan KAI kembali (n=19*)

DAOP 1
(n=2*)

DAOP 3
(n=5*)

DAOP 4
(n=2*)

DAOP 6
(n=2*)

DAOP 8
(n=1*)

DAOP 9
(n=2*)

DIVRE 1
(n=2*)

Ingin mencoba moda transportasi yang lebih fleksibel/lebih banyak jam keberangkatan



47%



0%



0%



Ingin mencoba moda transportasi yang lebih cepat



0%



0%

Ingin mencoba moda transportasi yang lebih nyaman



0%

0%



Sudah cocok dan terbiasa dengan moda transportasi lain



0%



0%

0%

0%



0%

Ingin mencoba moda transportasi yang lebih murah



0%

0%

0%

0%

Responden yang tidak ingin menggunakan KAI, lebih cenderung akan menggunakan travel dan kendaraan pribadi sebagai moda transportasinya

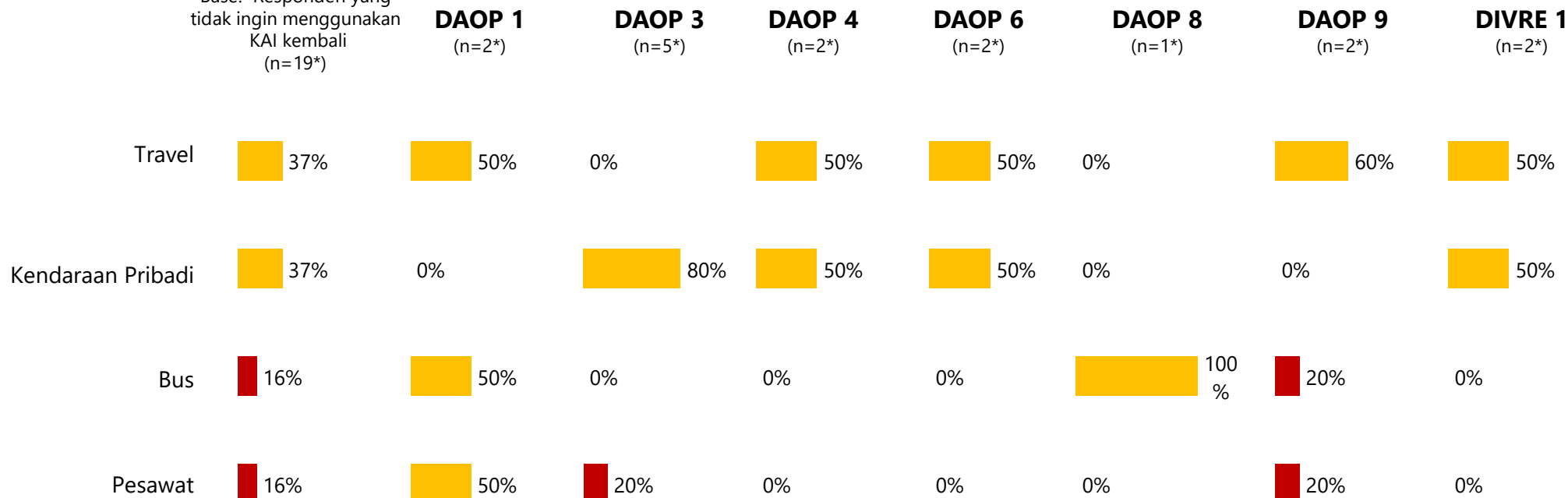
INDEKS RETENSI PELANGGAN

Moda Transportasi Lain Yang Mungkin Akan Digunakan

Base: Responden yang tidak ingin menggunakan KAI sebagai moda transportasi (n=19)

Overall

Base: Responden yang tidak ingin menggunakan KAI kembali (n=19*)



MODA PESAING

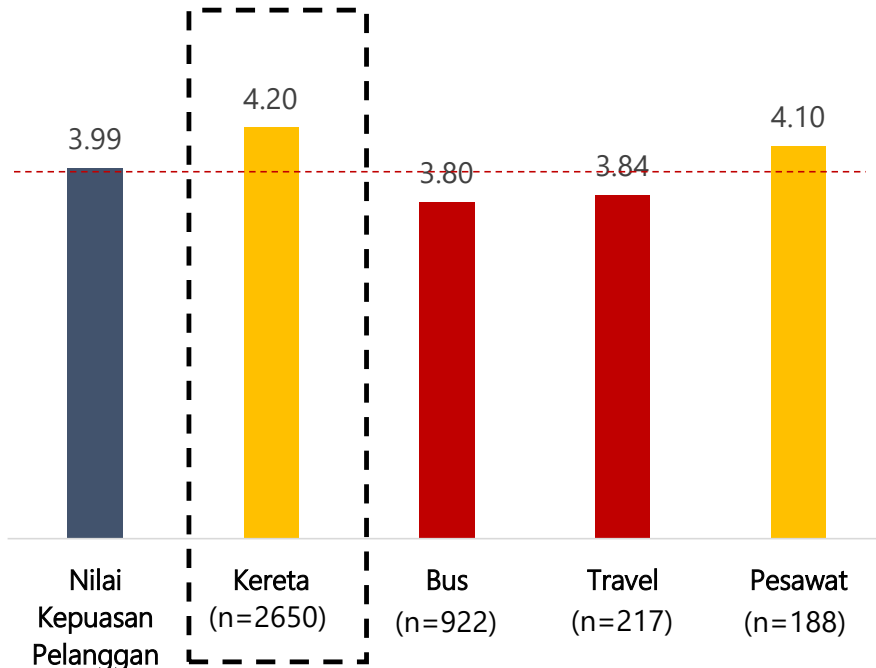
Moda transportasi kereta dan pesawat memiliki nilai kepuasan diatas rata-rata

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN RELATIF TERHADAP KOMPETITOR



Nilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Pesaing/Kompetitor Semester I 2020

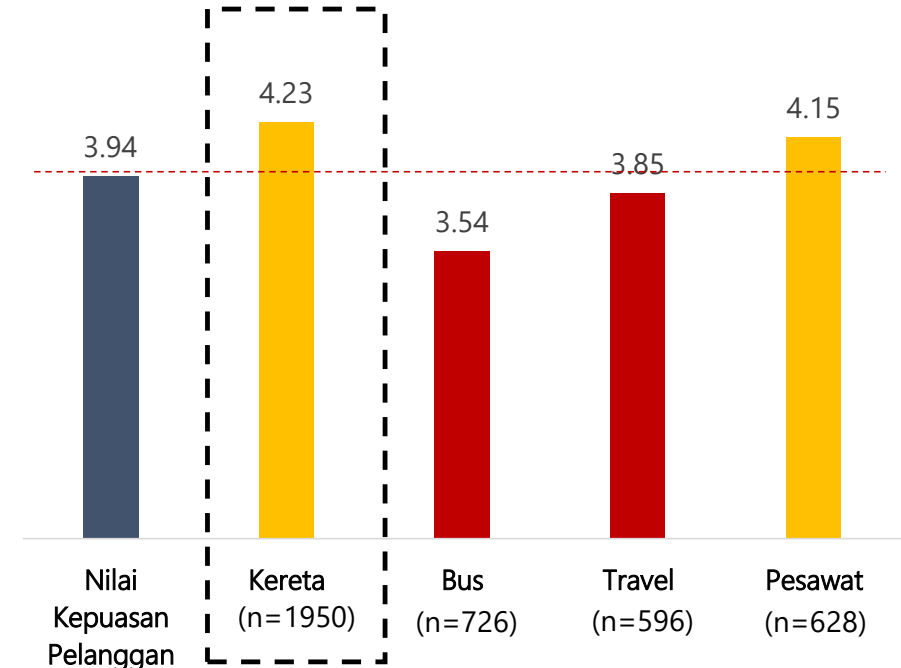
Base: Semua Responden



Moda Transportasi dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Nilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Pesaing/Kompetitor Semester II 2020

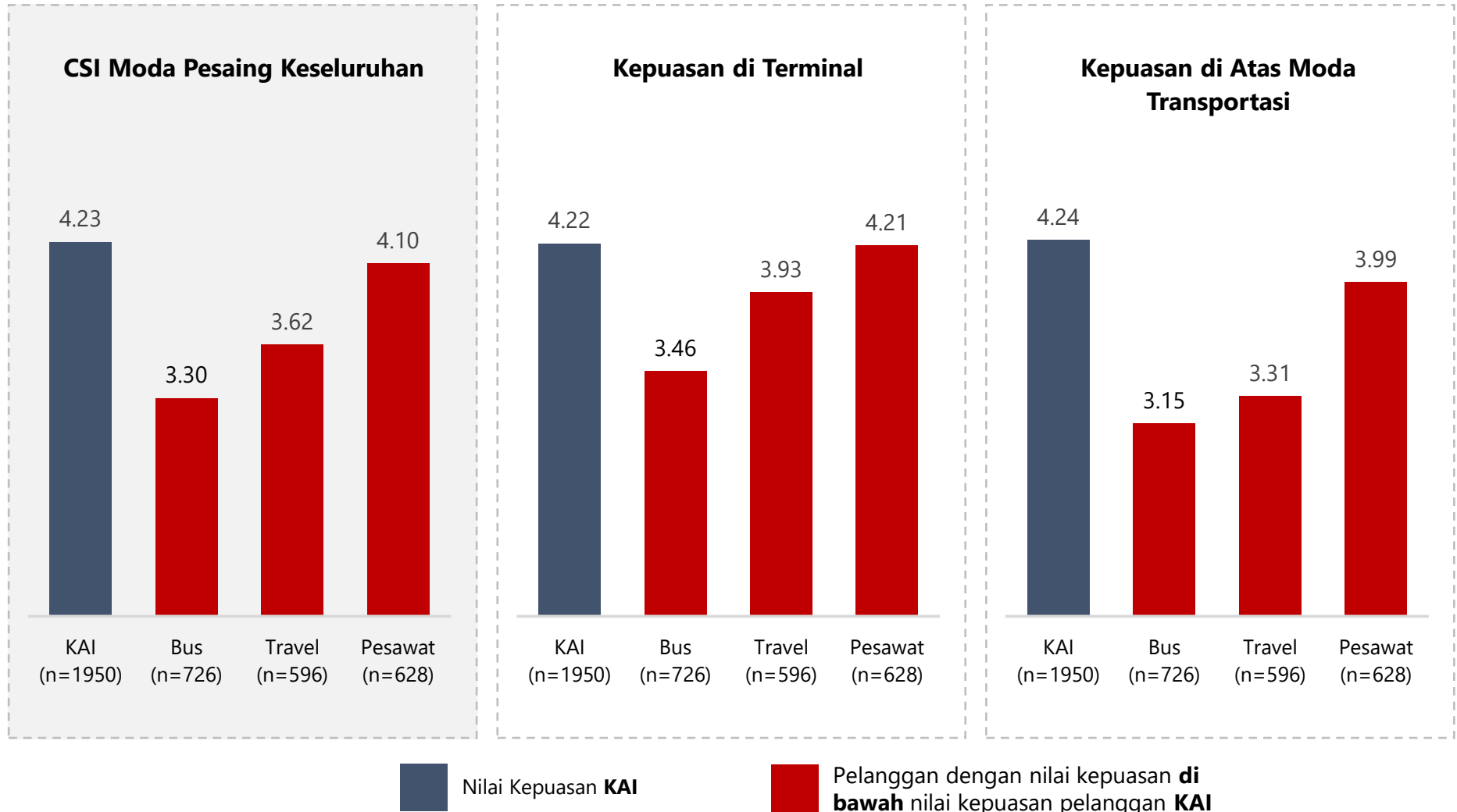
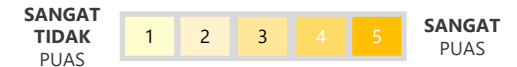
Base: Semua Responden



Moda transportasi dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

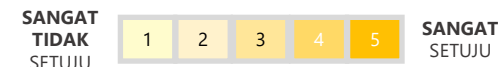
Nilai kepuasan KAI lebih tinggi dari moda transportasi lain

CSI MODA PESAING

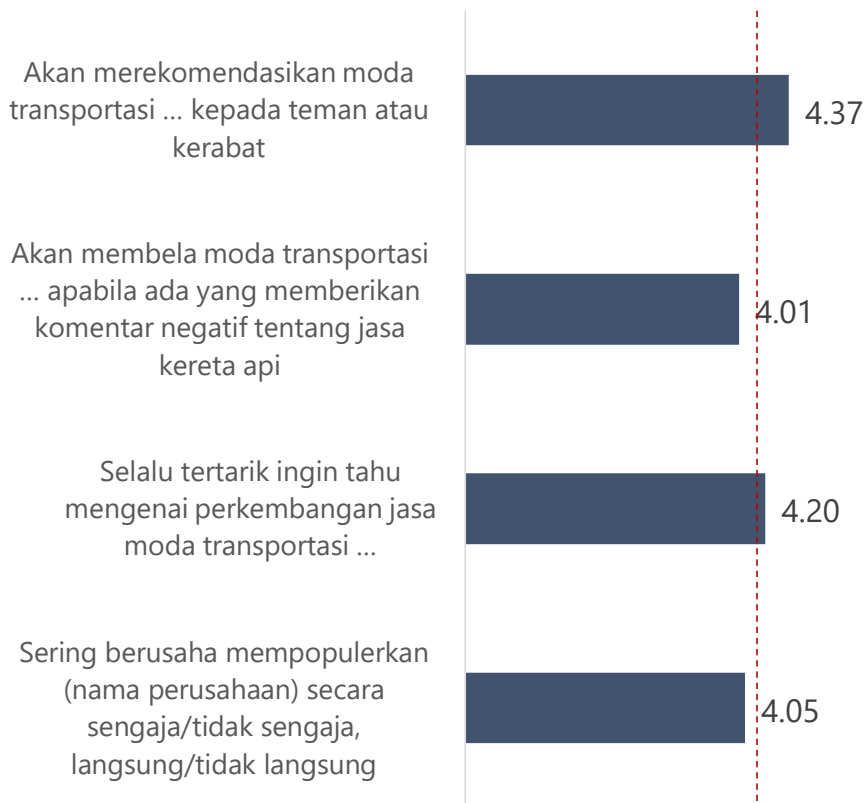


Pelanggan memiliki tingkat kepedulian yang baik terhadap moda transportasi KAI

SIKAP ATAS KEPEDULIAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI

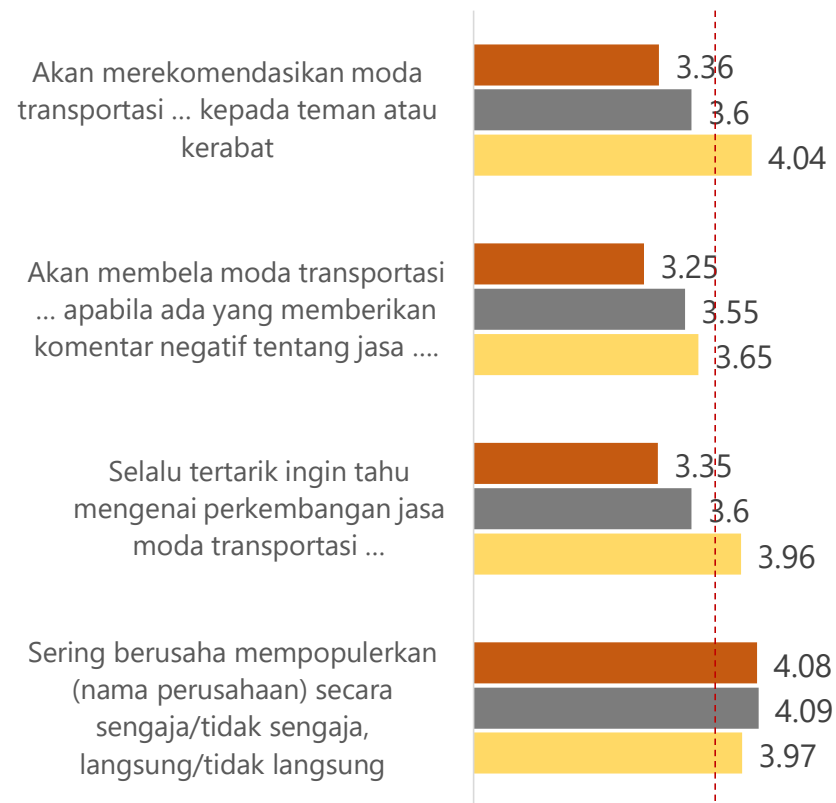


Sikap Kepedulian Terhadap Moda Transportasi



Overall Score
4,16

Responden KAI (n=1950)

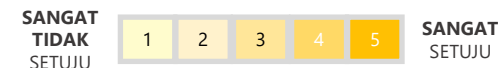


Overall Score
3,71

Responden Bus (n=726)
Responden Travel (n=596)
Responden Pesawat (n=628)

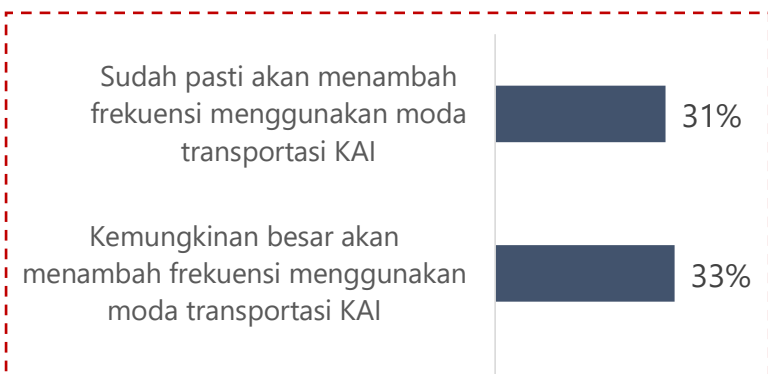
Mayoritas dari responden kemungkinan besar akan menambah frekuensi penggunaan KAI

INDEKS AKUISISI PELANGGAN (CAI)



Indeks Akuisisi Pelanggan

Base: Semua Responden

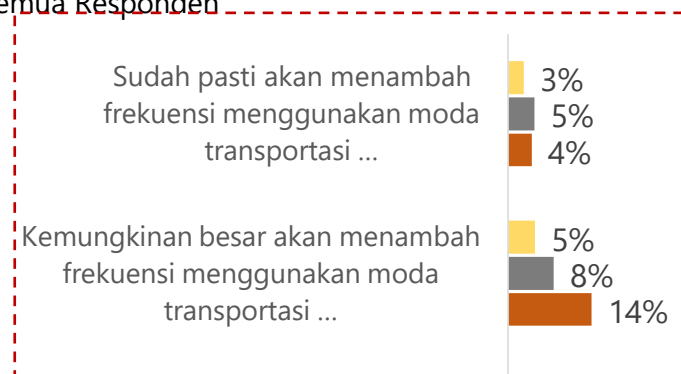


Belum terpikirkan 31%

Kemungkinan besar tidak akan menambah frekuensi menggunakan moda transportasi KAI 3%

Sudah pasti tidak menambah frekuensi menggunakan moda transportasi KAI 2%

80%



Belum terpikirkan 52%

Kemungkinan besar tidak akan menambah frekuensi menggunakan moda transportasi ... 28%

Sudah pasti tidak menambah frekuensi menggunakan moda transportasi ... 8%

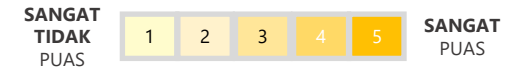
Pesawat: 8%
Travel: 13%
Bus: 18%



Responden KAI (n=1950)

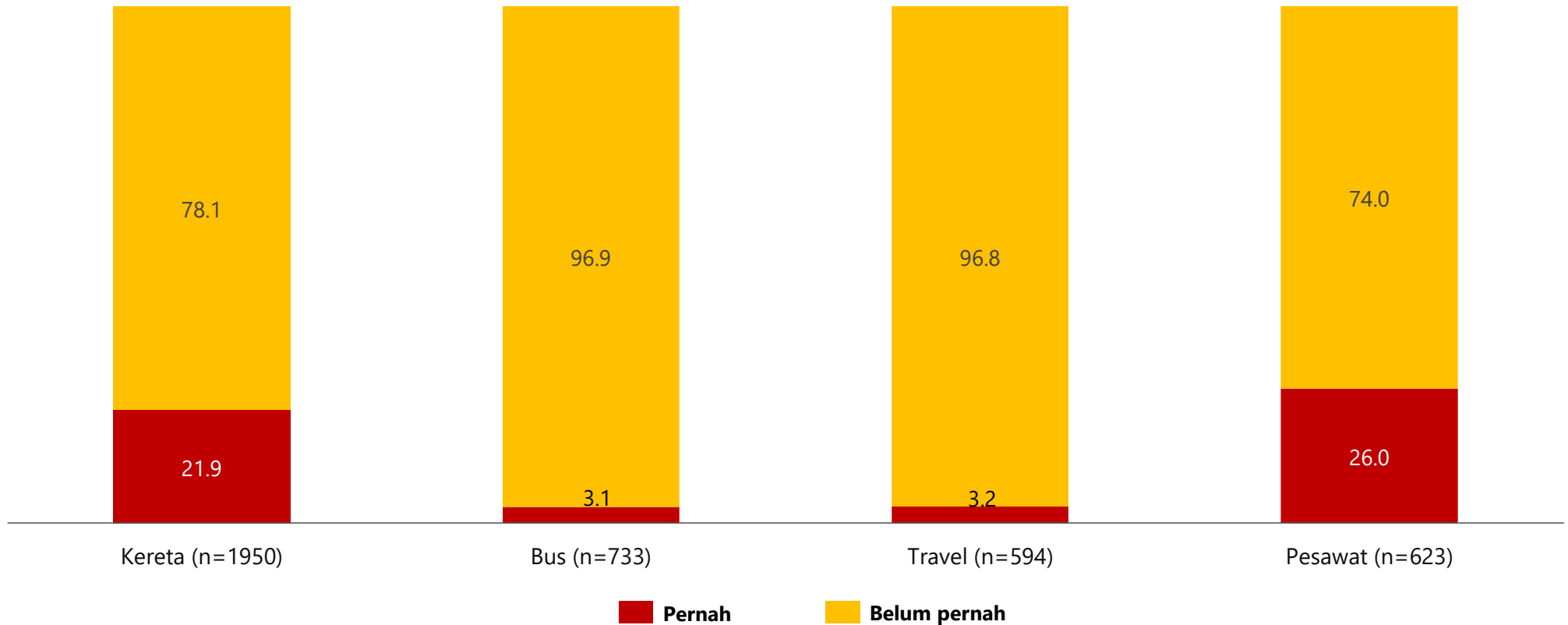
Jika dibandingkan dengan moda transportasi lain, pesawat menjadi alat transportasi dengan klaim yang lebih tinggi dari Kereta

INDEKS KLAIM PELANGGAN



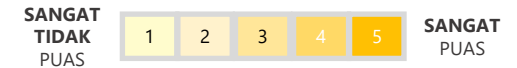
Pernah Melakukan Klaim ke Moda Transportasi Lain

Base: Moda Transportasi Lain



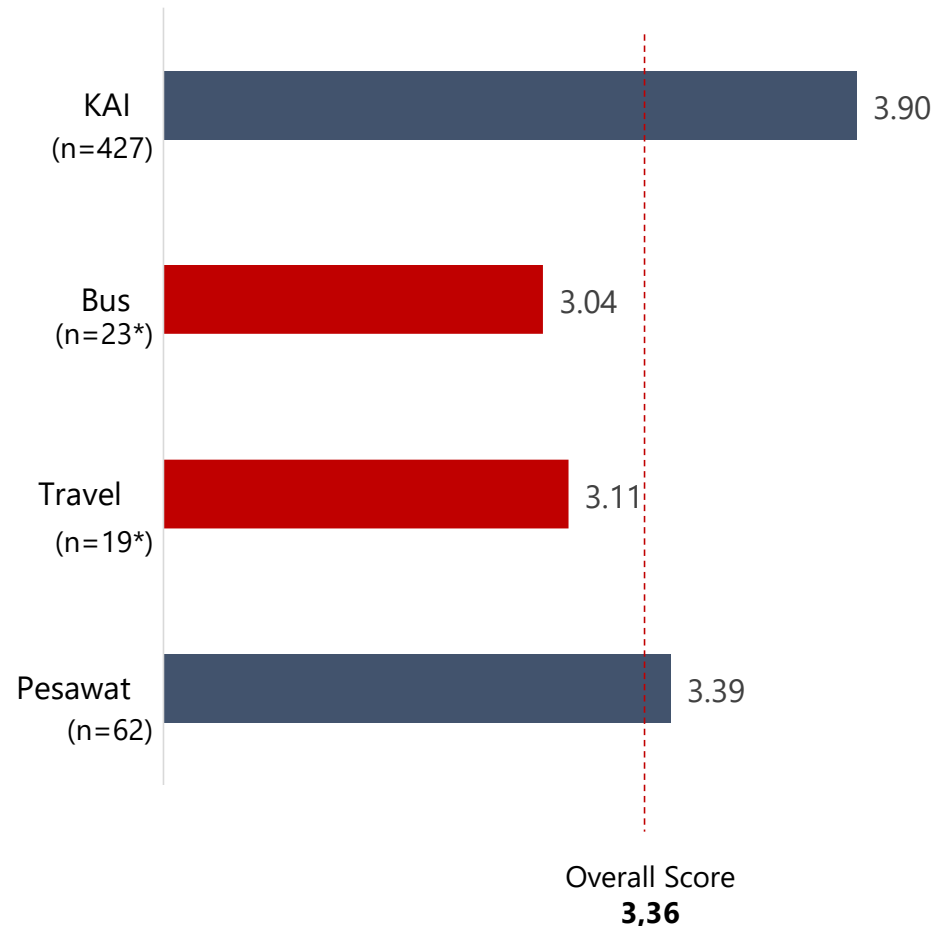
Jika dibandingkan, KAI memiliki nilai kepuasan terhadap penanganan klaim pelanggan tertinggi dibandingkan dengan kompetitornya, disusul oleh moda pesawat

INDEKS KLAIM PELANGGAN



Perbandingan Kepuasan Klaim pelanggan Moda Transportasi Lain Terhadap KAI

Base: Responden yang pernah melakukan klaim

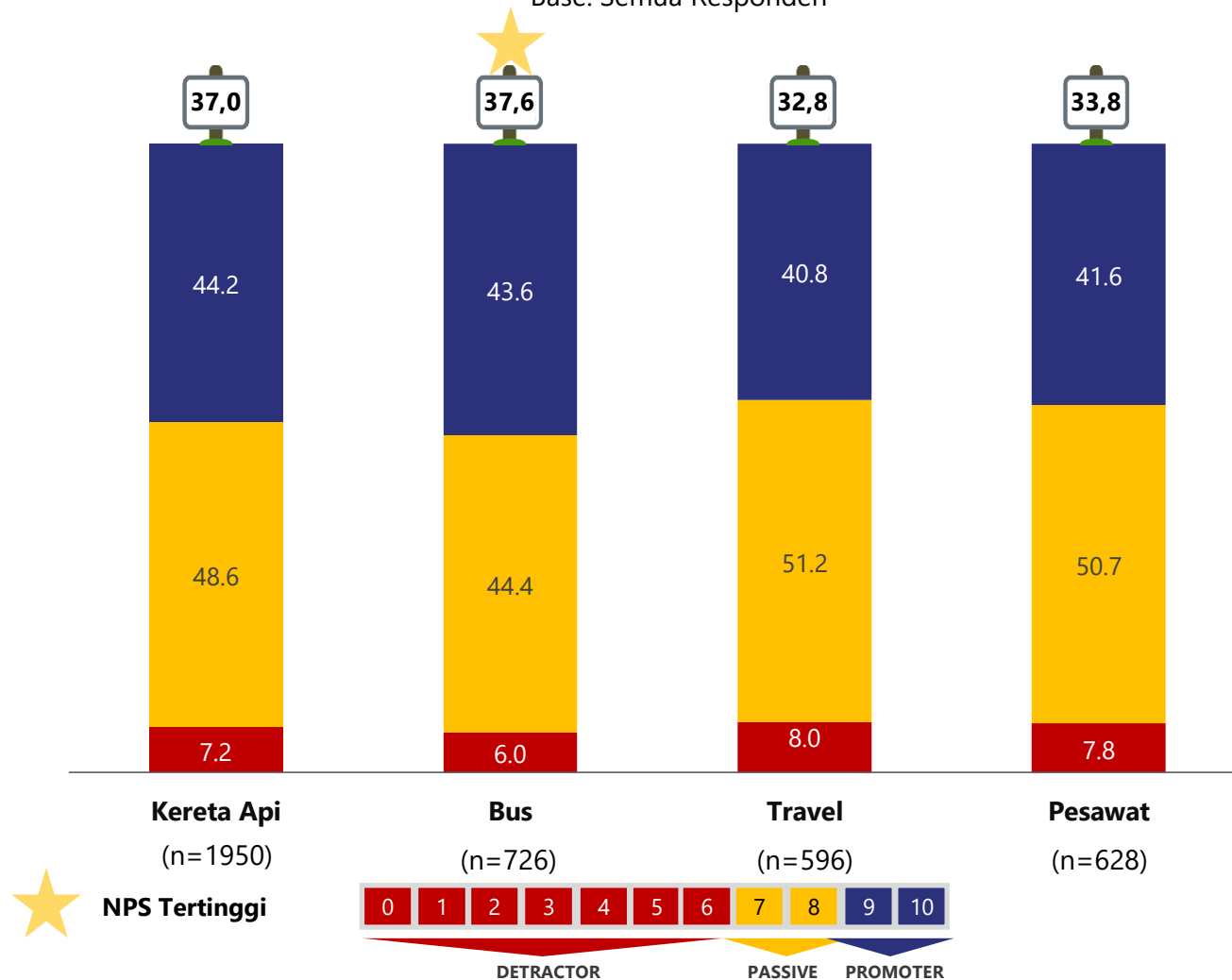


NPS moda transportasi Bus memiliki nilai tertinggi dibandingkan moda transportasi lainnya, disusul oleh Kereta yang berada di posisi kedua

NPS Antar Moda Transportasi

Perbandingan NPS Antar Moda Transportasi (Semester II 2020)

Base: Semua Responden



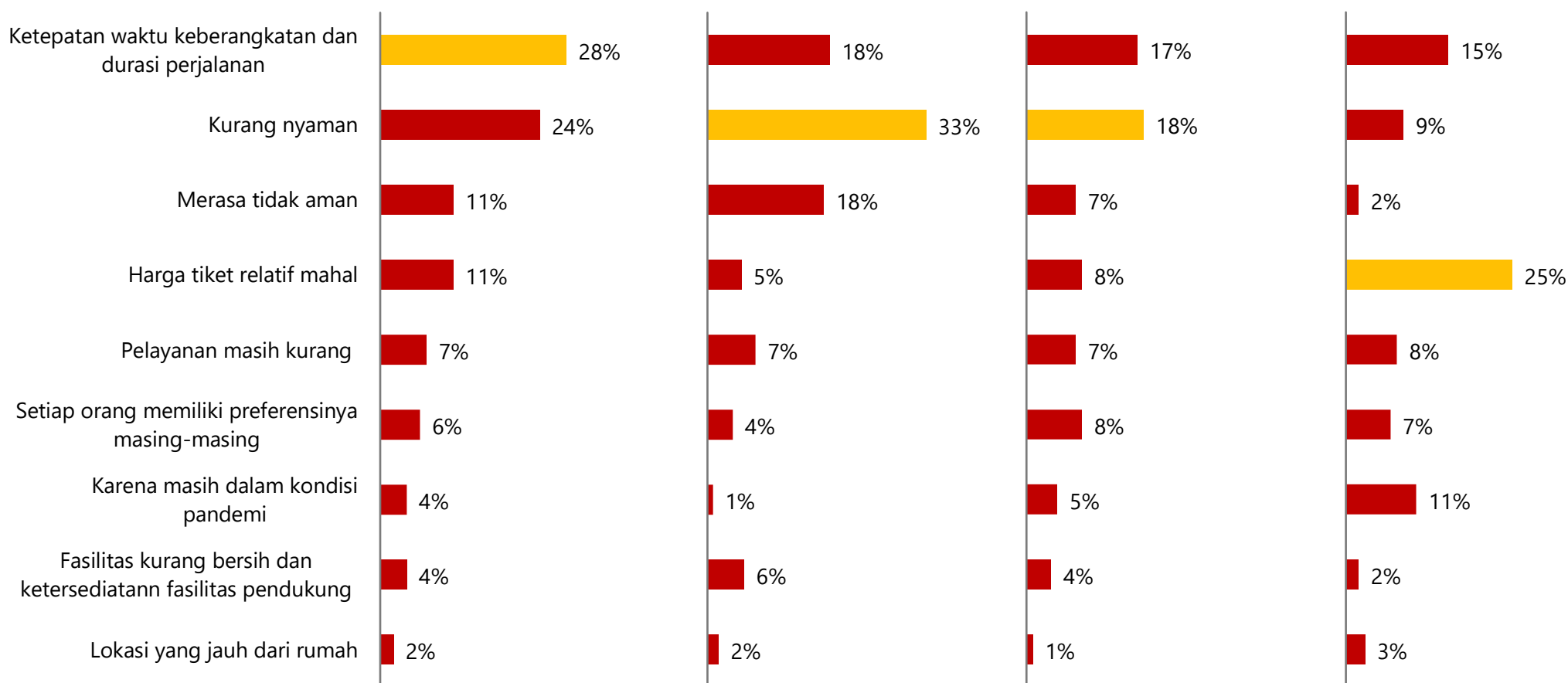
Mayoritas responden bus dan travel tidak ingin merekomendasikan karena alasan kenyamanan, sedangkan pesawat karena harga yang mahal

ALASAN BELUM INGIN MEREKOMENDASIKAN MODA TRANSPORTASI

Hal Yang Membuat Responden Belum Ingin Merekomendasikan Moda Transportasi Lain

(N=446)

Base: Responden yang belum ingin merekomendasikan moda transportasi lain



KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan terhadap survey kepuasan pelanggan di semester II 2020

KESIMPULAN – CUSTOMER SATISFACTION INDEX

CSI KESELURUHAN

- Secara keseluruhan **CSI mengalami peningkatan** sebesar 0.03 menjadi 4.23 pada semester II dibandingkan dengan semester I
- Nilai kepuasan terhadap **kereta (4.24) sedikit lebih tinggi dibandingkan nilai kepuasan terhadap stasiun (4.22)**. Sedangkan, secara aspek, **aspek non fisik (4.30) mendapatkan nilai kepuasan lebih tinggi dibandingkan aspek fisik (4.14)** yang terutama didorong dengan nilai kepuasan aspek non fisik di kereta (4.37).
- Berdasarkan cabang dan kelas, **divre 2 kelas campuran dan ekonomi komersial mendapatkan nilai kepuasan tertinggi** pada semester ini dimana masing-masing mendapatkan nilai kepuasan tinggi pada aspek non fisik

CSI STASIUN

- Nilai kepuasan terhadap stasiun **paling tinggi diperoleh pada dimensi non fisik keramahan pelayanan** yang didorong dengan tingginya kepuasan terhadap petugas boarding, petugas customer service, dan petugas security
- Sementara **nilai terendah diperoleh pada dimensi fisik stasiun** yang diperoleh dari rendahnya kepuasan terhadap toilet stasiun, keluar masuk kendaraan di area parkir, area parkir dan tempat duduk
- Adapun, **perbaikan utama yang perlu dilakukan pada stasiun adalah fisik stasiun dan fisik ruang tunggu stasiun**.

CSI KERETA

- Nilai kepuasan **paling tinggi diperoleh pada dimensi non fisik ketepatan waktu** yang didorong oleh tingginya nilai kepuasan pada ketepatan waktu berangkat
- Sementara **nilai terendah diperoleh pada dimensi fisik makanan dan minuman** yang disebabkan oleh variasi menu, kualitas rasa, dan keterjangkauan harga
- Adapun, **perbaikan utama yang perlu dilakukan pada kereta adalah pada dimensi fisik makanan dan minuman**. Sedangkan, **hal lain yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan adalah kebersihan toilet dan kecepatan pelayanan**.

CSI MODA TRANSPORTASI LAIN

- Jika dibandingkan dengan moda transportasi lain, kepuasan terhadap KAI (4.23) tetap lebih tinggi dibandingkan bus (3.54), travel (3.85), maupun pesawat (4.15)

Berikut adalah kesimpulan terhadap survey kepuasan pelanggan di semester II 2020

KESIMPULAN – INDEX LAINNYA

CLI & CEI

- **CLI meningkat sebesar 0.21 menjadi 4.26** pada semester II didorong oleh tingginya nilai customer relationship dimana customer tetap akan ingin menggunakan KAI
- **CEI meningkat sebesar 0.16 menjadi 4.16** pada semester II didorong oleh banyaknya customer yang sangat ingin merekomendasikan dan selalu ingin tahu update terkini mengenai KAI

Akuisisi & Retensi

- **Indeks Akuisisi Pelanggan mengalami penurunan sebesar 16% menjadi 64%** pada semester II disebabkan customer belum dapat memperkirakan peningkatan frekuensi penggunaan KAI
- Indeks Retensi Pelanggan berdasarkan **tingkat kemungkinan menggunakan KAI kembali mengalami penurunan sebesar 4% menjadi 85%**, sedangkan berdasarkan **tingkat keinginan mengalami peningkatan sebesar 0.08 menjadi 4.37** pada semester II
- Penurunan Indeks Akuisisi dan Retensi Pelanggan dapat disebabkan karena situasi pandemi

Complaint

- Pada Customer Complaint Index, terdapat **12.9% pelanggan melakukan complaint**. Mayoritas complaint dilakukan melalui kantor pelayanan di stasiun.
- **Kepuasan terhadap penanganan complaint menurun sebanyak 0.05 poin menjadi 3.77** pada semester II. Kepuasan terhadap penanganan complaint didorong oleh kecepatan complaint sedangkan **ketidakpuasan didorong oleh tidak adanya jalan keluar/solusi yang diberikan**

Klaim

- **Indeks Klaim Pelanggan mengalami penurunan** sebesar 2.6 menjadi 21.9% dimana **92% berasal dari refund tiket**
- **Kepuasan terhadap penanganan klaim menurun sebesar 0.10 menjadi 3.90** pada semester II, dimana beberapa merasa **proses refund membutuhkan waktu yang cukup lama**

NPS

- **NPS mengalami peningkatan sebesar 4.2 poin menjadi 37.0** pada semester II dengan jumlah **pelanggan passive menurun dan pelanggan promotor meningkat**



MARKPLUS.INC

THE LEADING MARKETING CONSULTING IN INDONESIA

LAMPIRAN

Nilai Kepuasan
Per DAOP/DIVRE

DAOP 1

Total responden Daop 1 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 1 JAKARTA

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	50
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	50
TOTAL			100

KA KELAS EKSEKUTIF

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Bima	72	K1	Gmr-Sgu	25
TOTAL					25

KA KELAS CAMPUAN

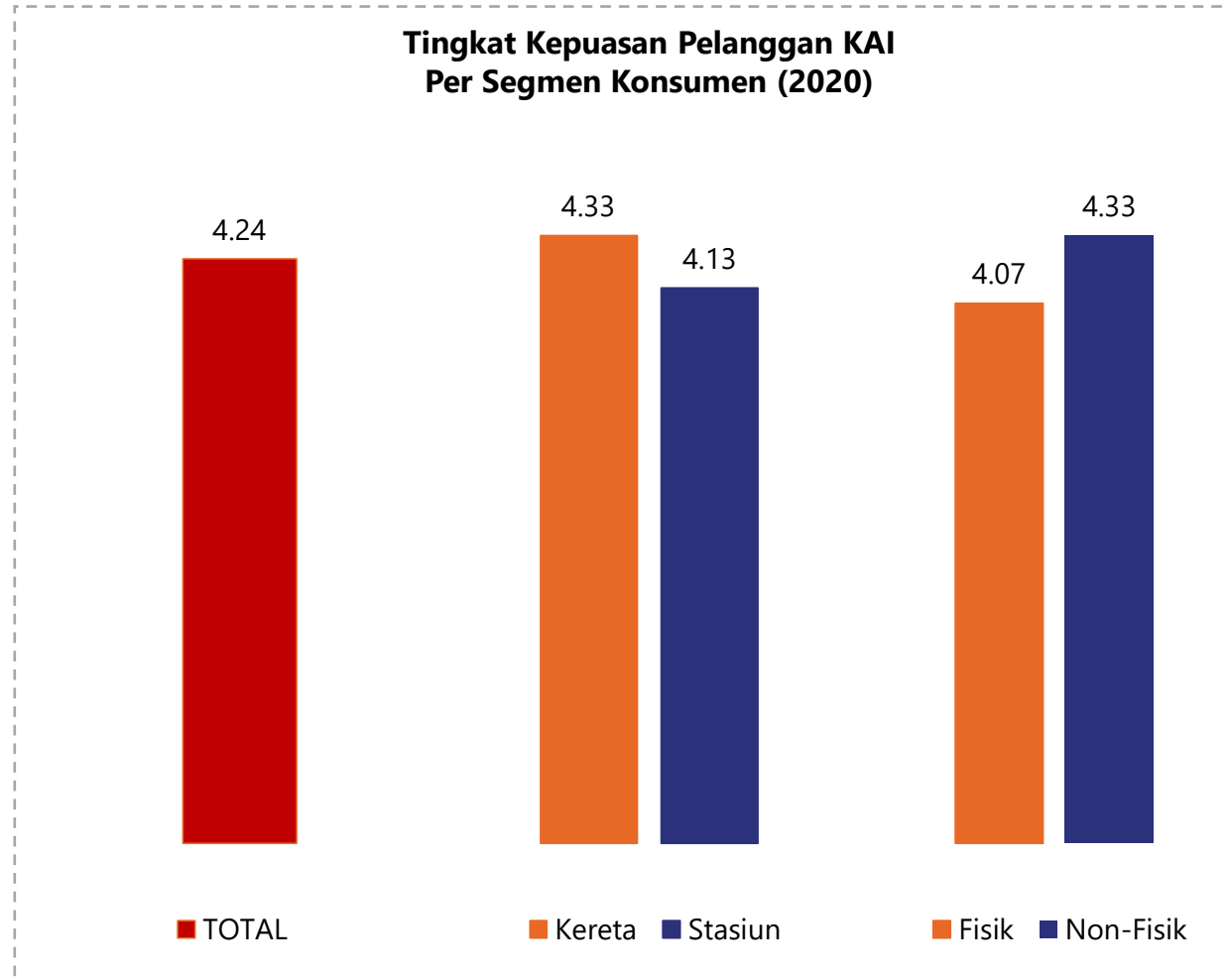
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayabaya	114	campuran	Pse-MI	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan Daop 1 di tahun 2020 semester II sebesar 4,24

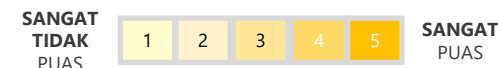
CSI KESELURUHAN



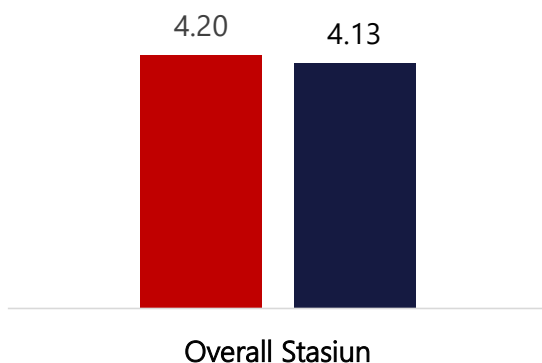
Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 1 semester II kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

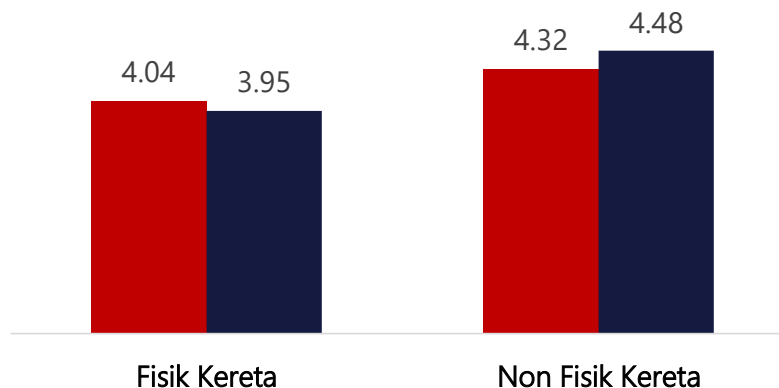
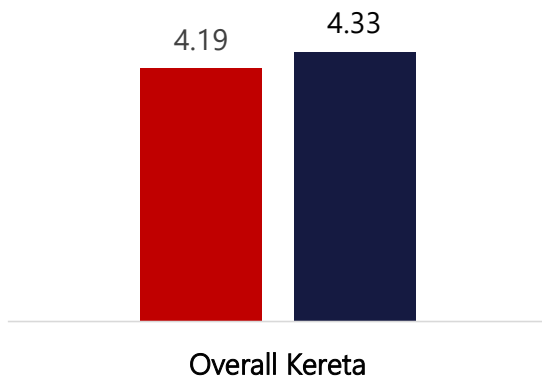
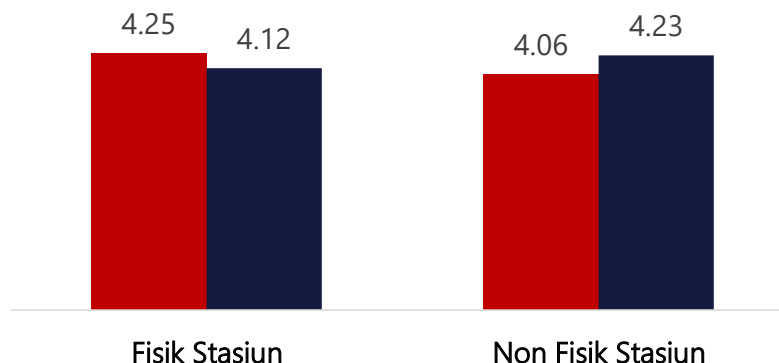
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik



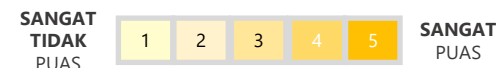
Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)
Responden Sem I DAOP 1 (n=250)

2020 Semester I

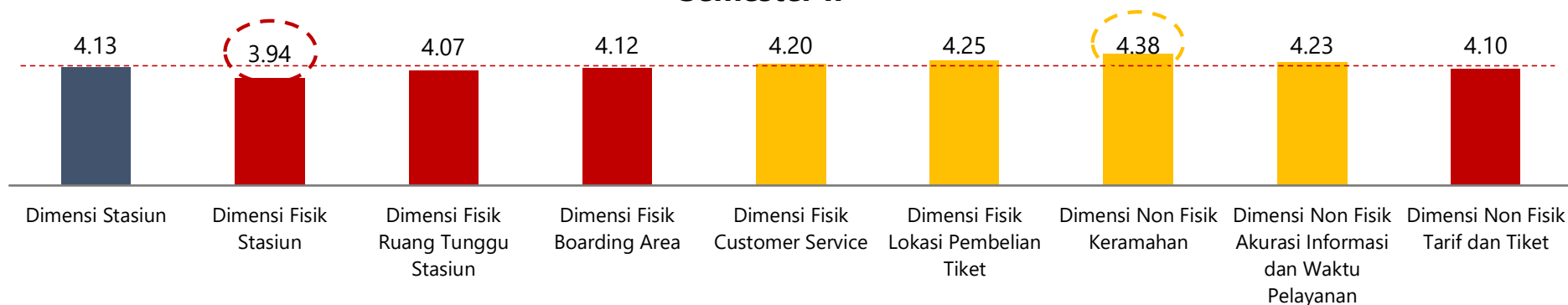
2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

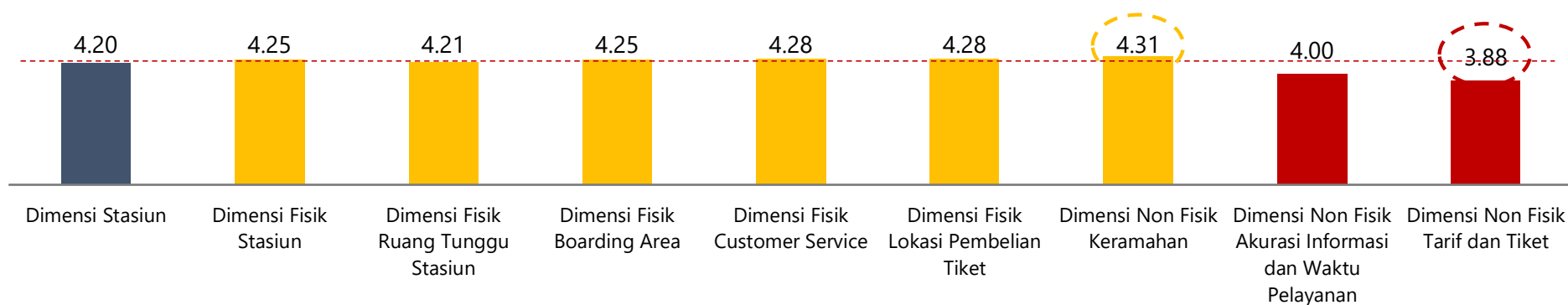
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)
Responden Sem I DAOP 1 (n=250)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



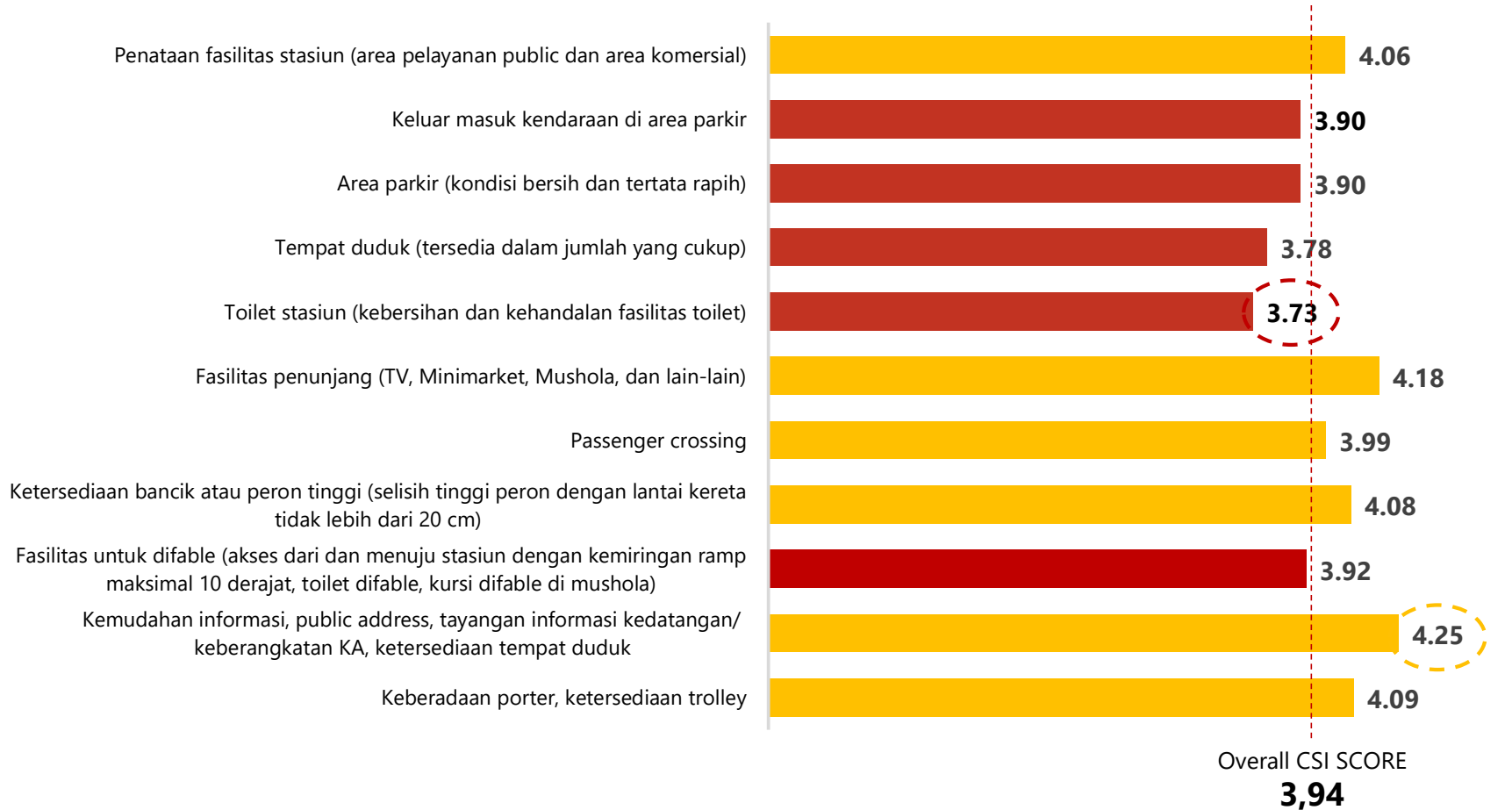
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK STASIUN (3,94)



Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

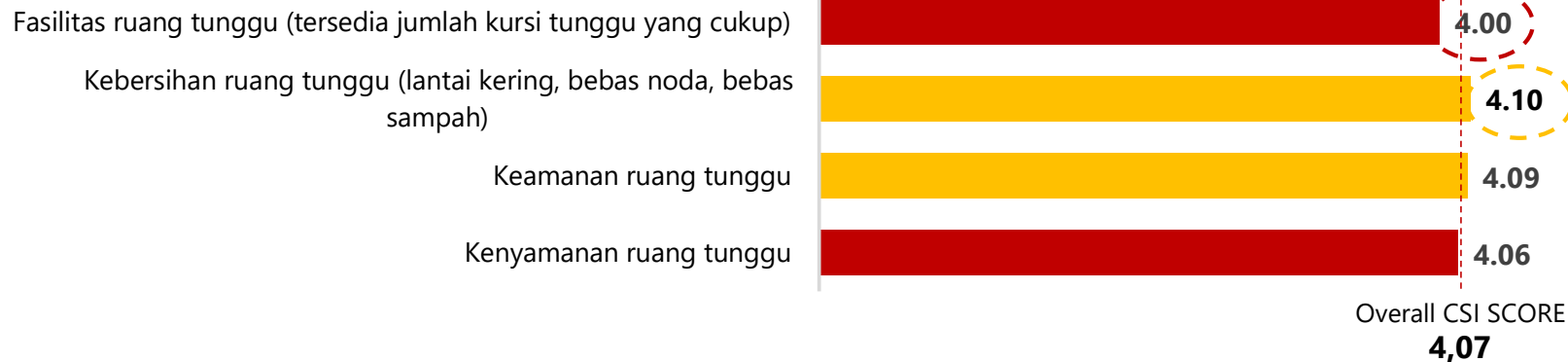
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

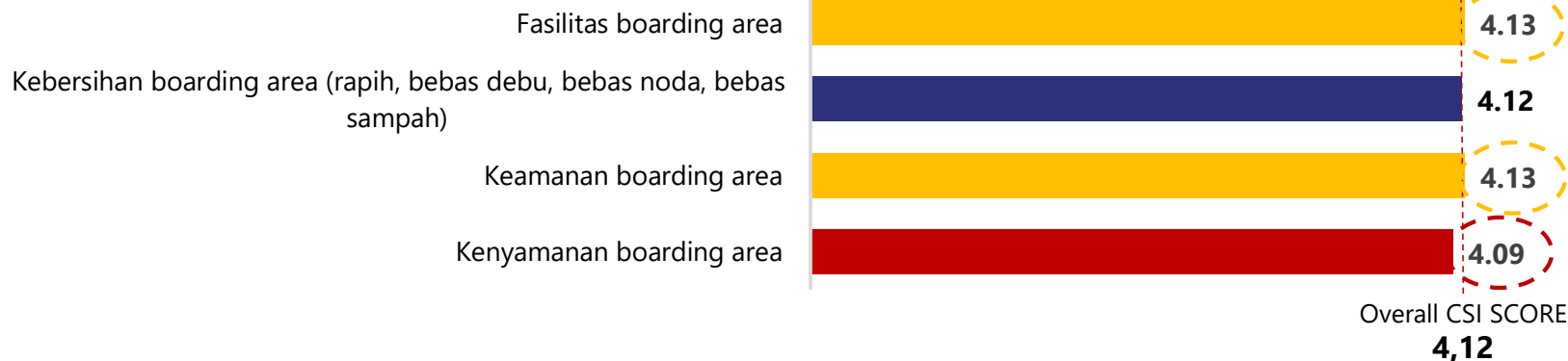


DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,07)

Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)

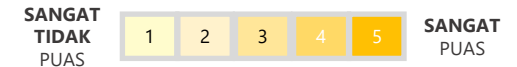


DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,12)



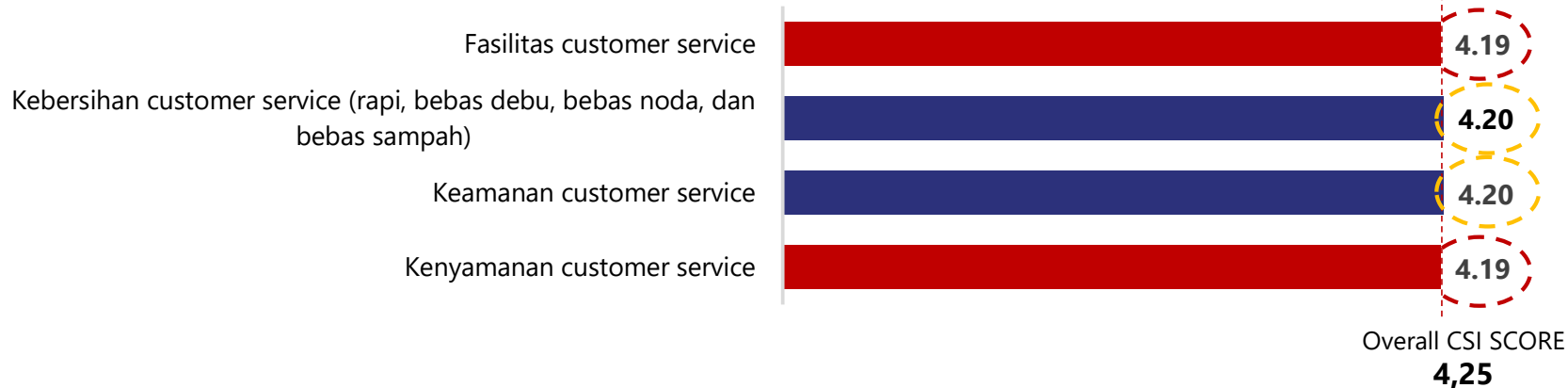
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

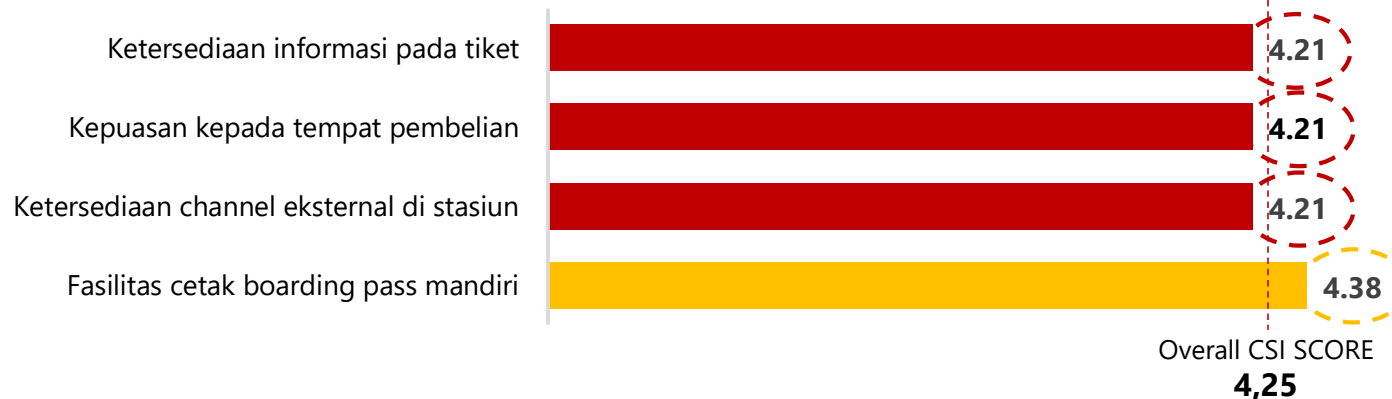


Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,20)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,25)

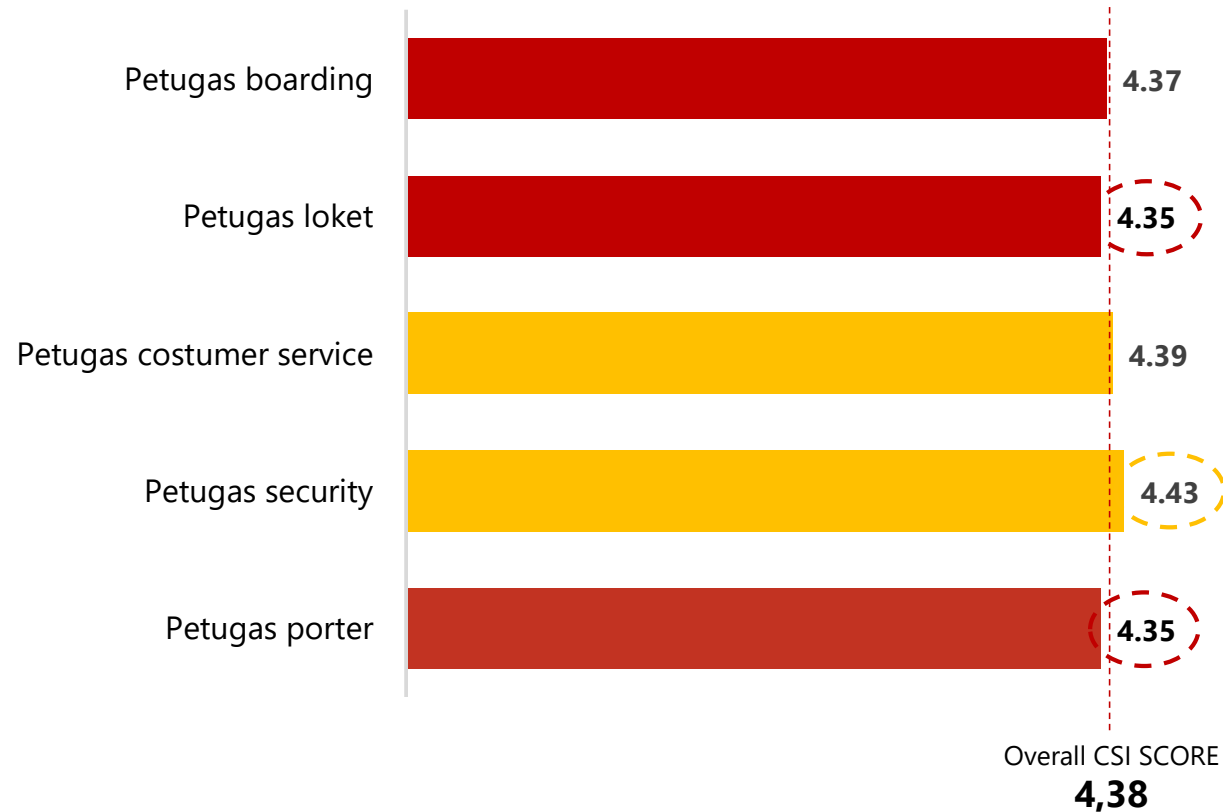


Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,38)



Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



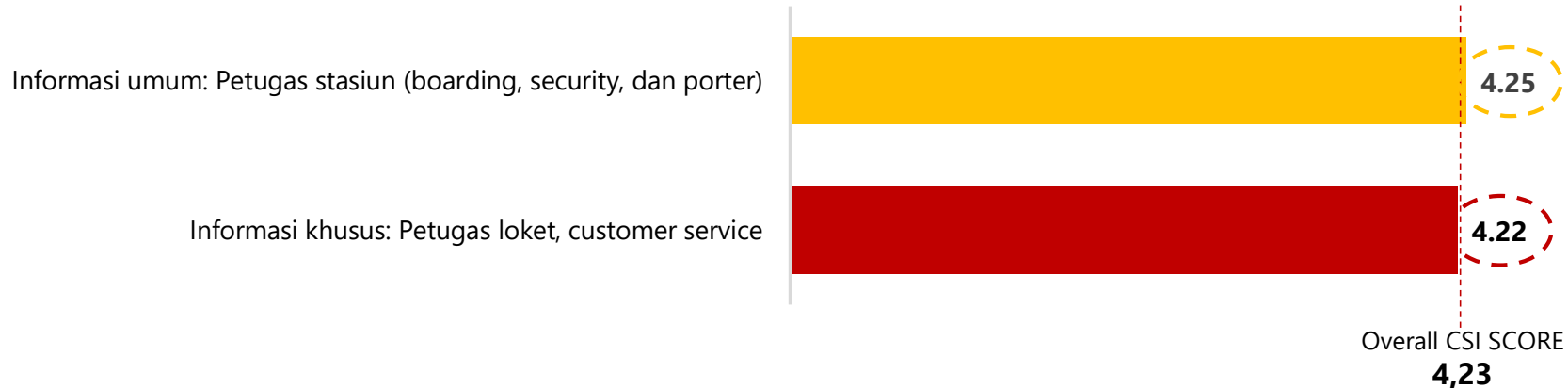
Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

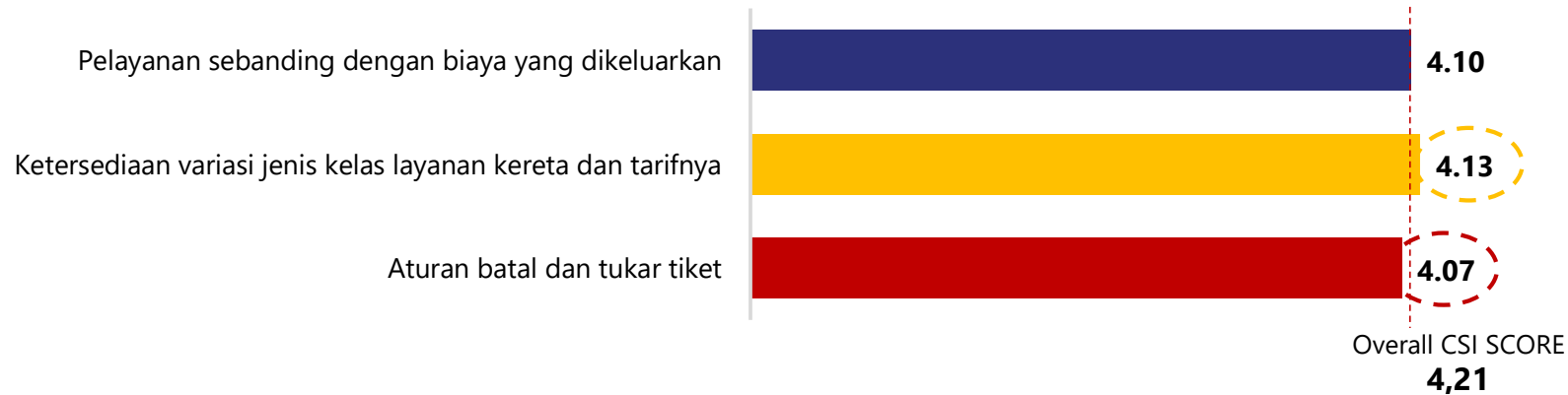
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,23)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,10)



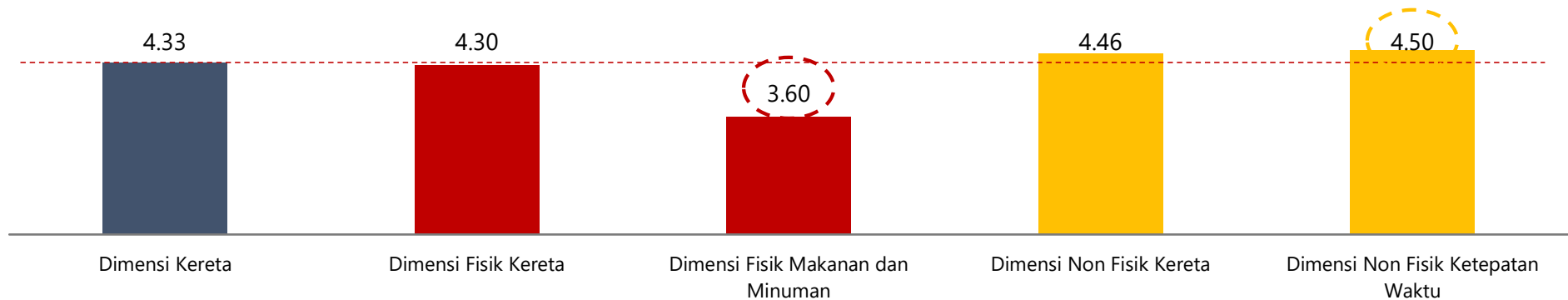
Base: Responden Sem II DAOP 1 (n=150)

■ Nilai loyalitas keseluruhan ■ Di atas overall score ■ Di bawah overall score ■ Tepat pada overall score

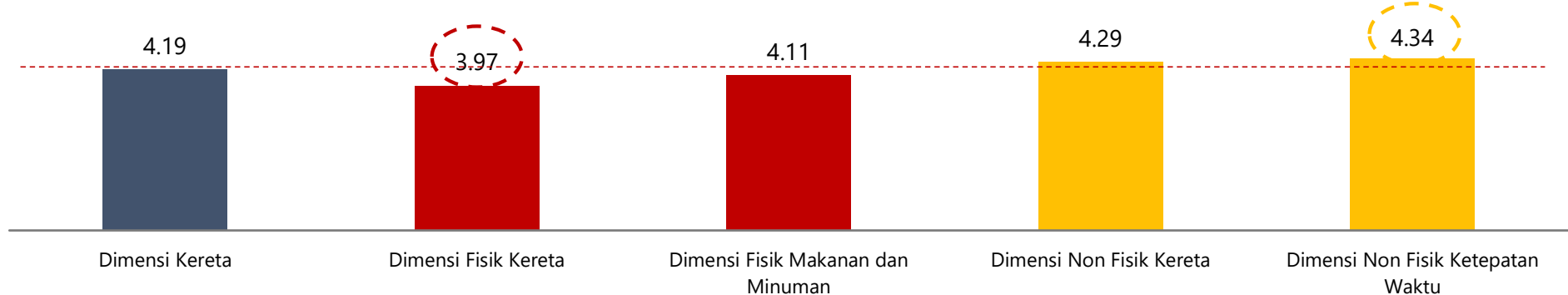
Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)
Responden Sem I DAOP 1 (n=250)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

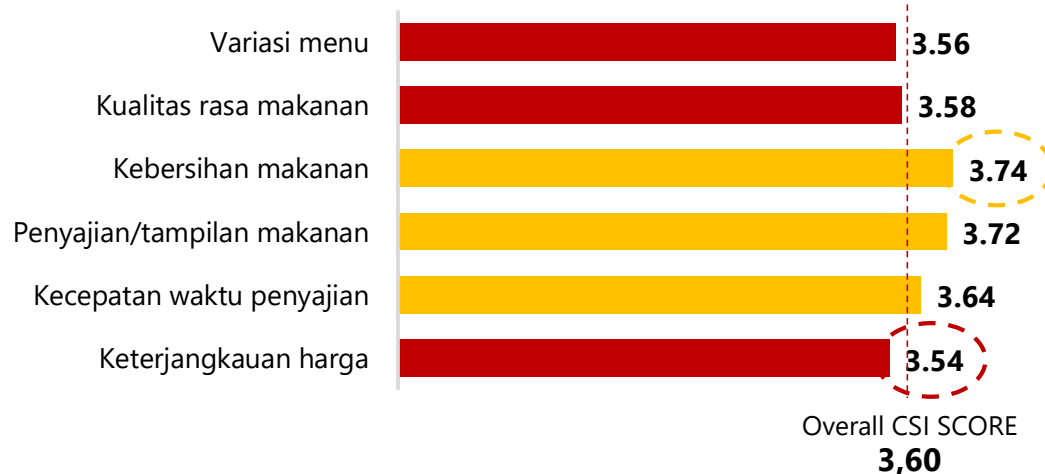


DIMENSI FISIK KERETA API (4,30)

Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)

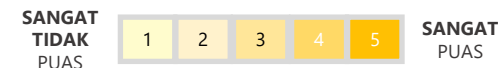


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,60)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,46)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,46

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,50)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,50

Base:
Responden Sem II DAOP 1 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 2

Total responden Daop 2 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 2 BANDUNG

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Bandung	Daop 2 Bandung	50
2	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	50
TOTAL			100

KA KELAS EKSEKUTIF

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Argo Parahyangan	44	K1	Bd-Gmr	25
TOTAL					25

KA KELAS CAMPUAN

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Harina	130	campuran	Bd-Ckp-Sbi	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan Daop 2 di tahun 2020 semester II sebesar 4,17

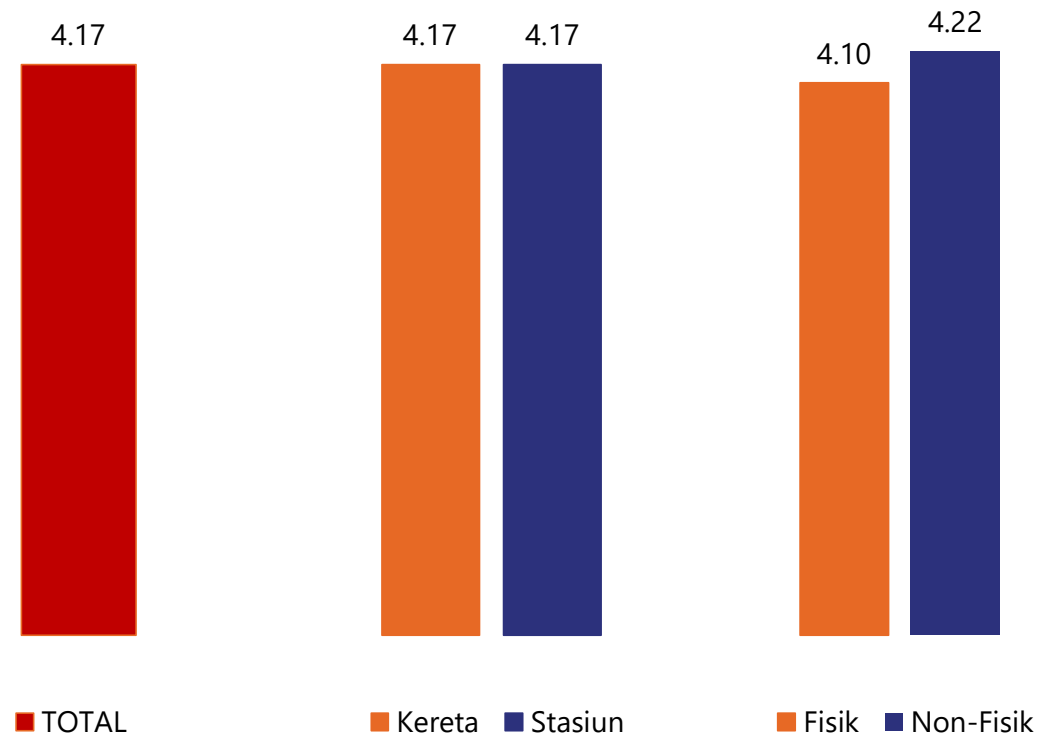
CSI KESELURUHAN

SANGAT
TIDAK
PUAS



SANGAT
PUAS

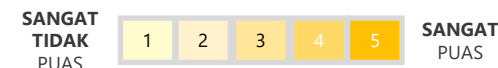
**Tingkat Kepuasan Pelanggan KAI
Per Segmen Konsumen (2020)**



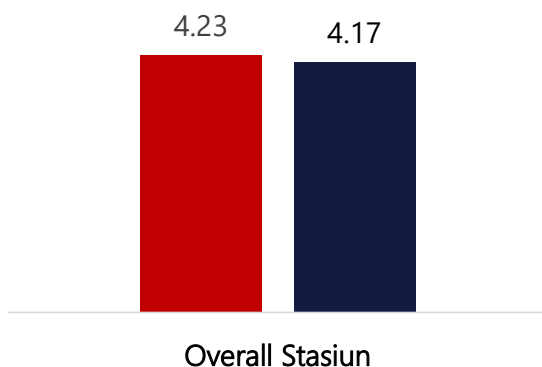
Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 2 semester II kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

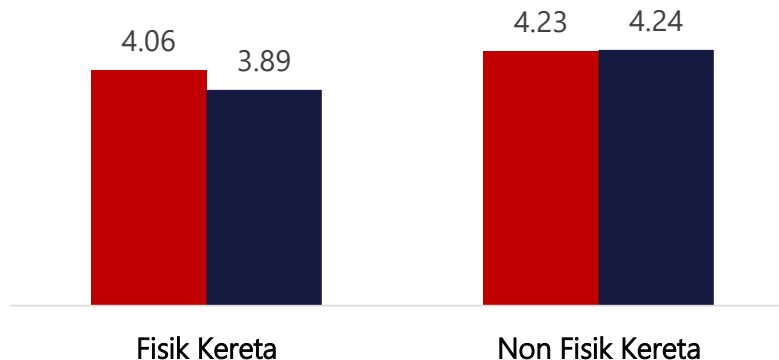
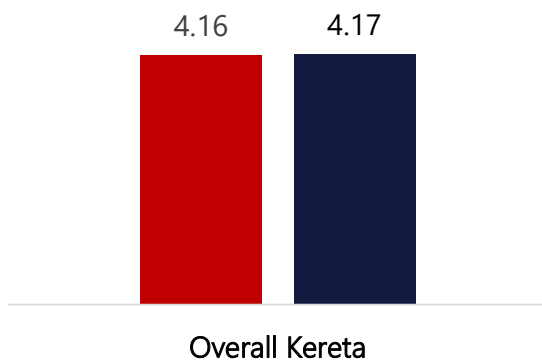
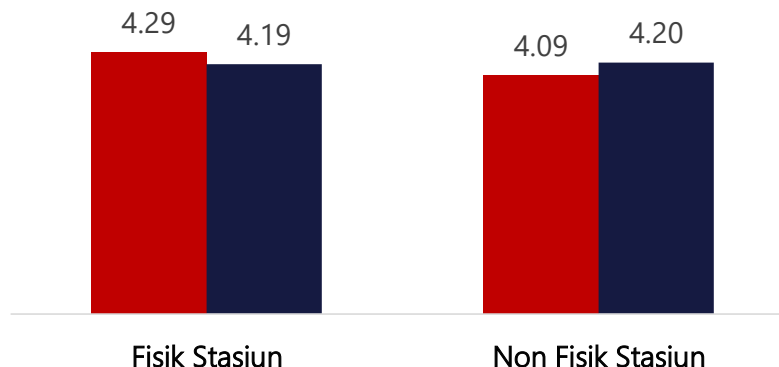
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

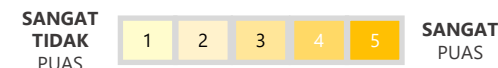


Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)
Responden Sem I DAOP 2 (n=200)

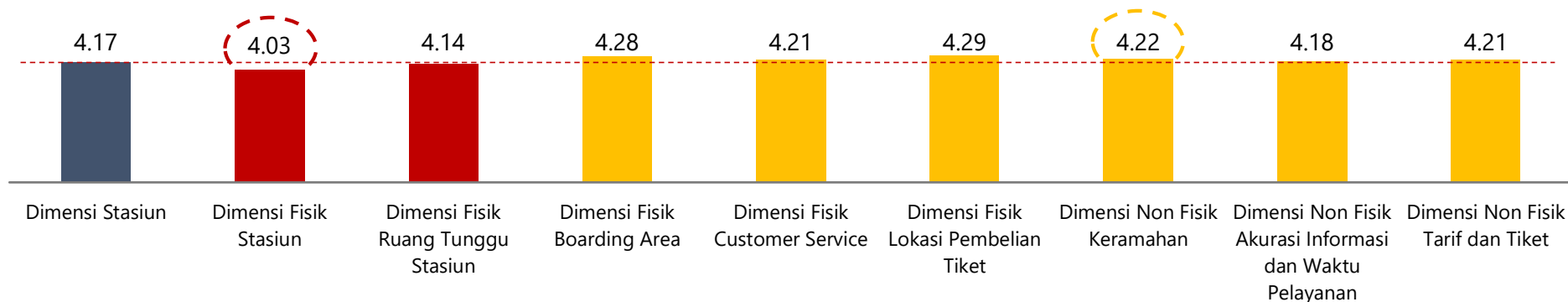
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik customer service semester I, dan non fisik keramahan baik semester I dan II mendapatkan nilai CSI tertinggi

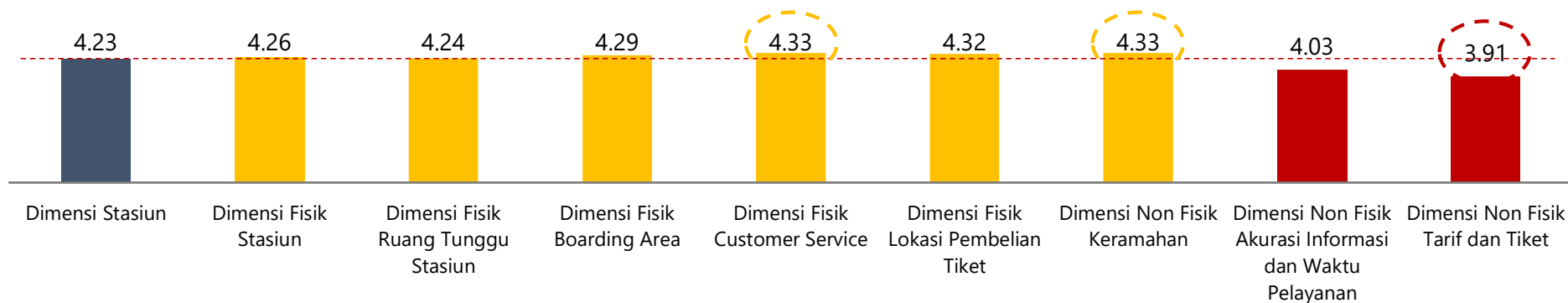
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)
Responden Sem I DAOP 2 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



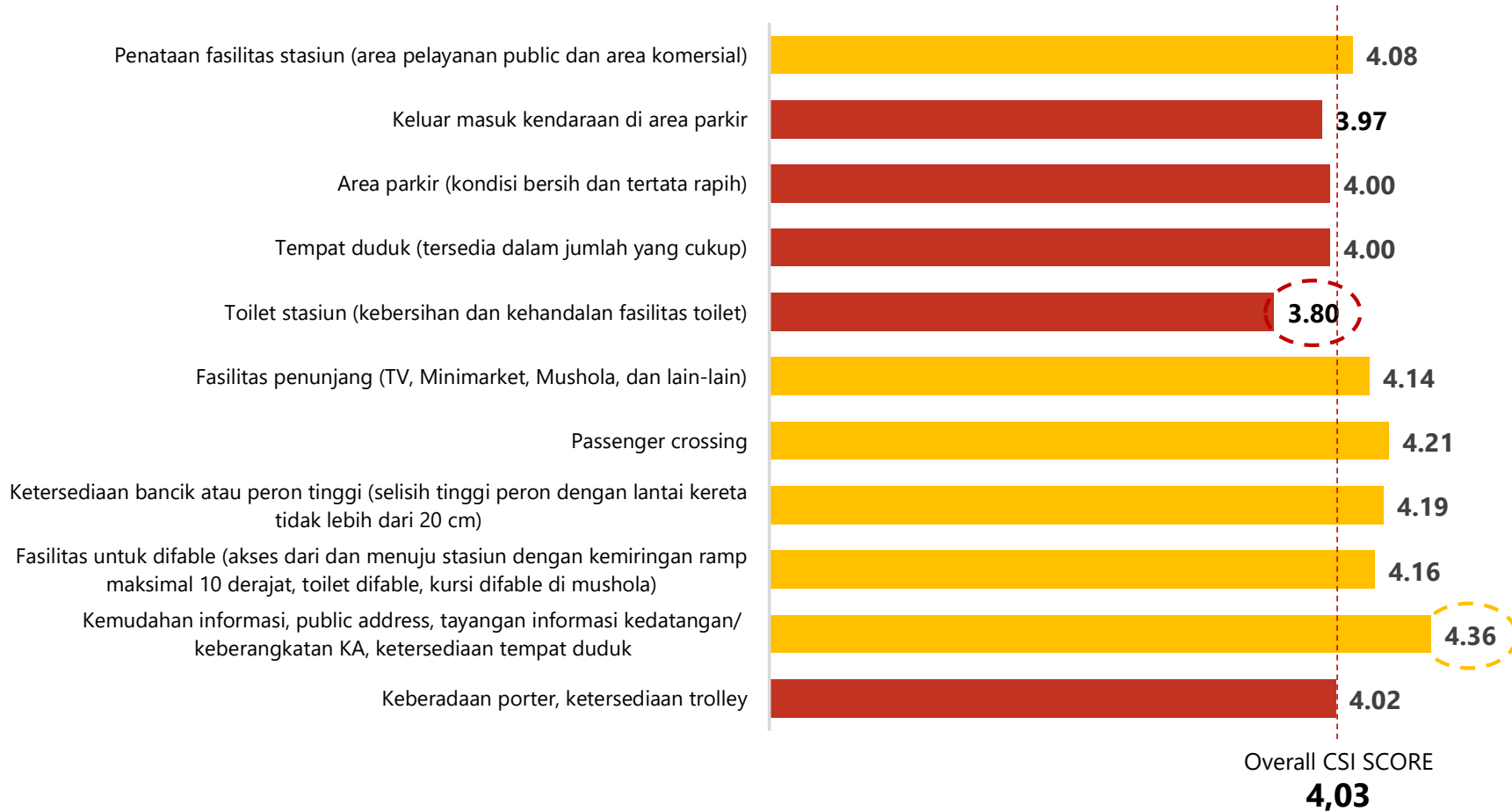
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK STASIUN (4,03)



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



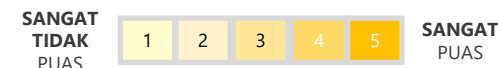
Di atas overall score



Di bawah overall score

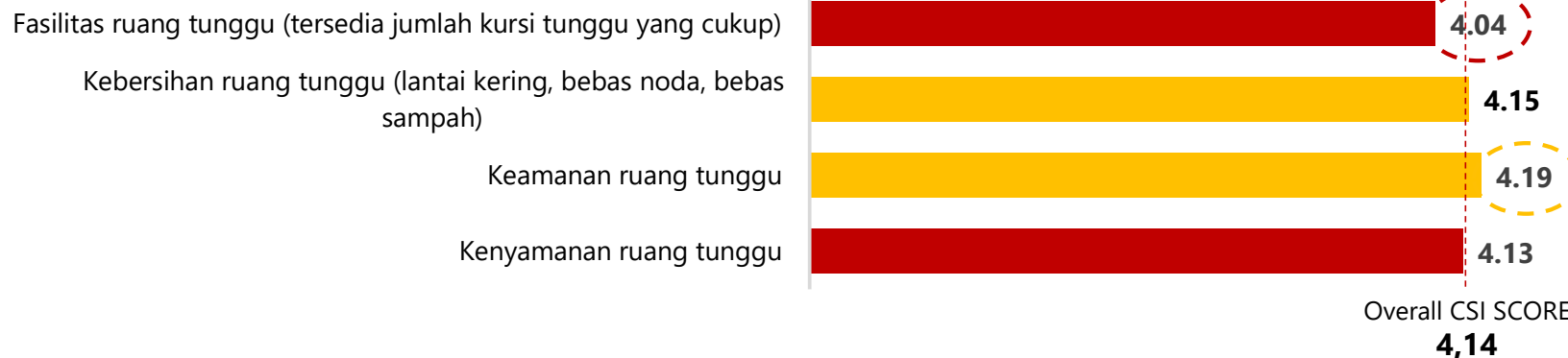
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

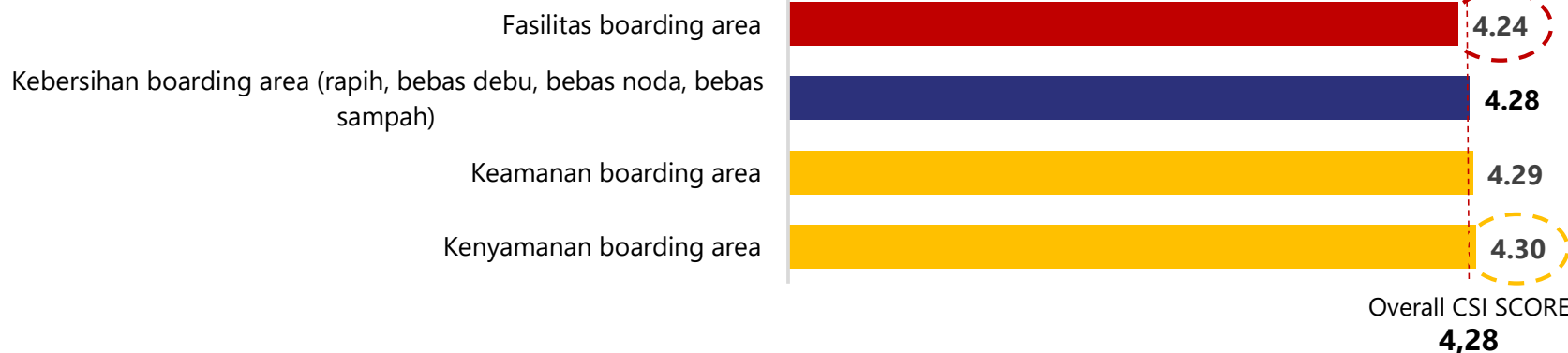


DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,14)

Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)

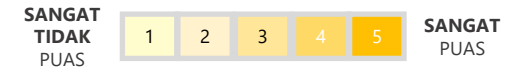


DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,28)

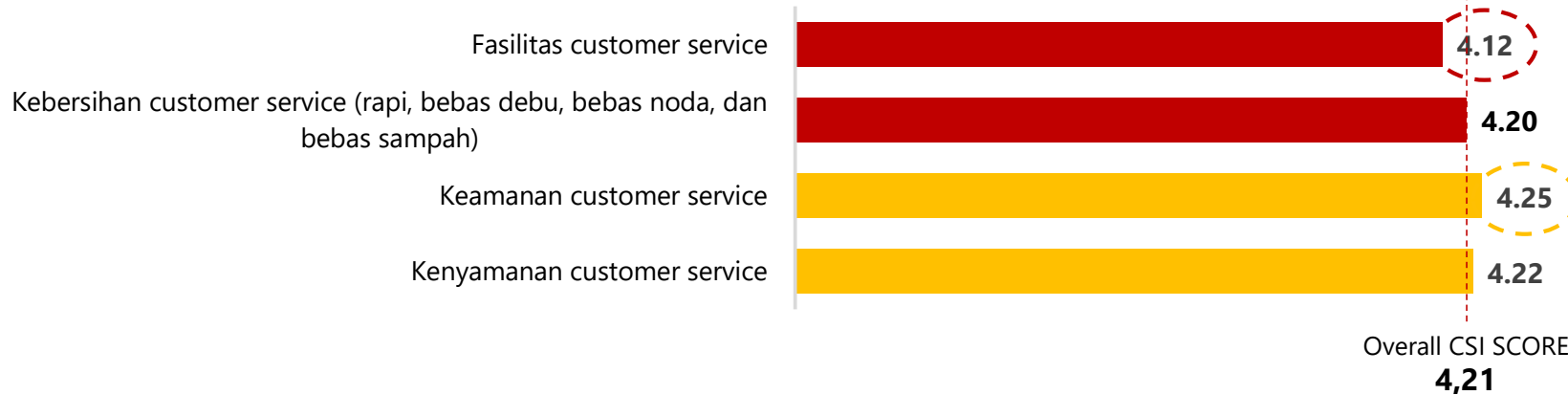


Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

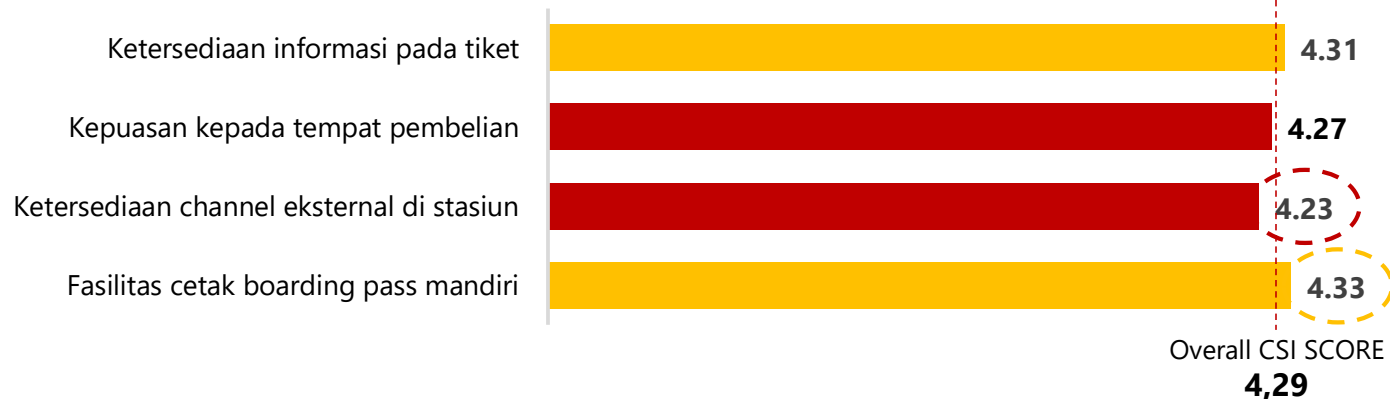
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,21)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,29)



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

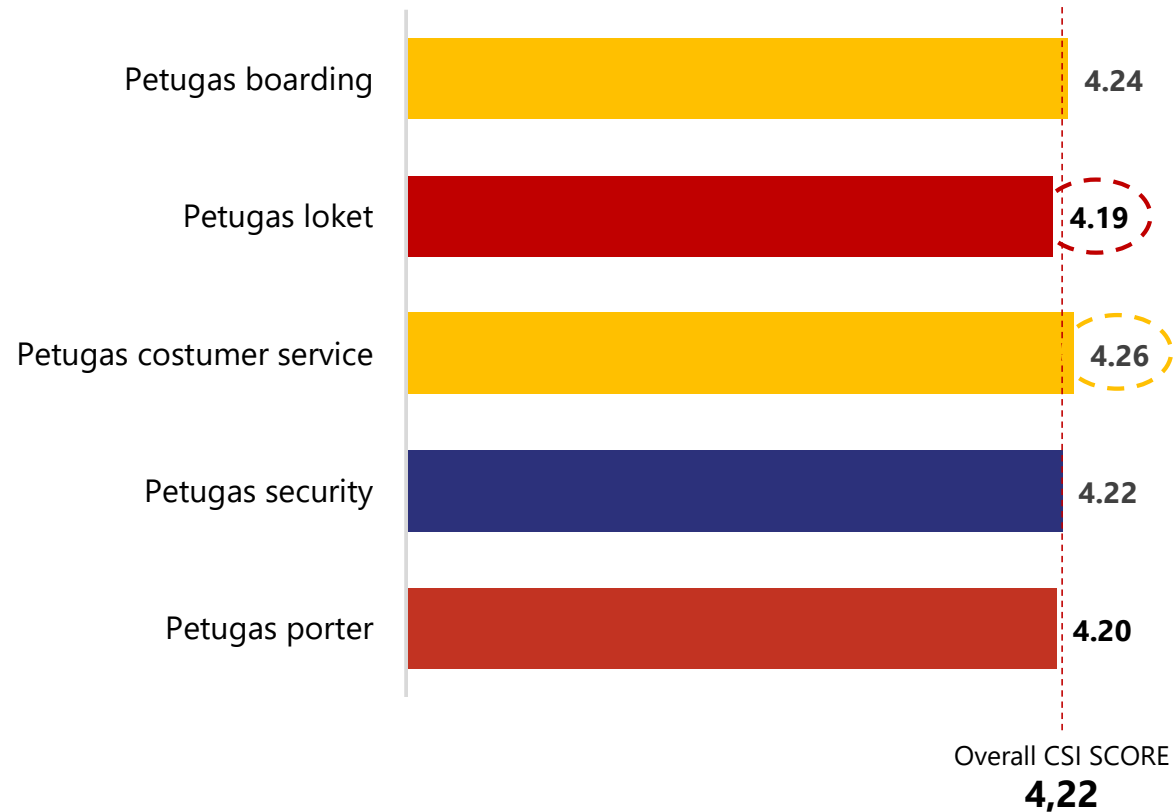
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,22)

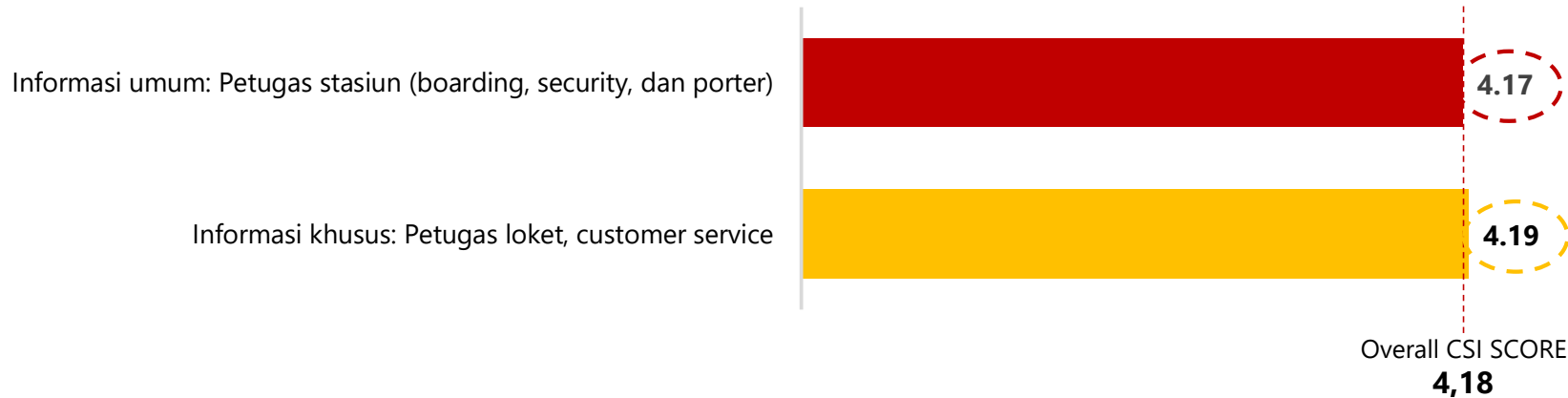


Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,18)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,21)



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score

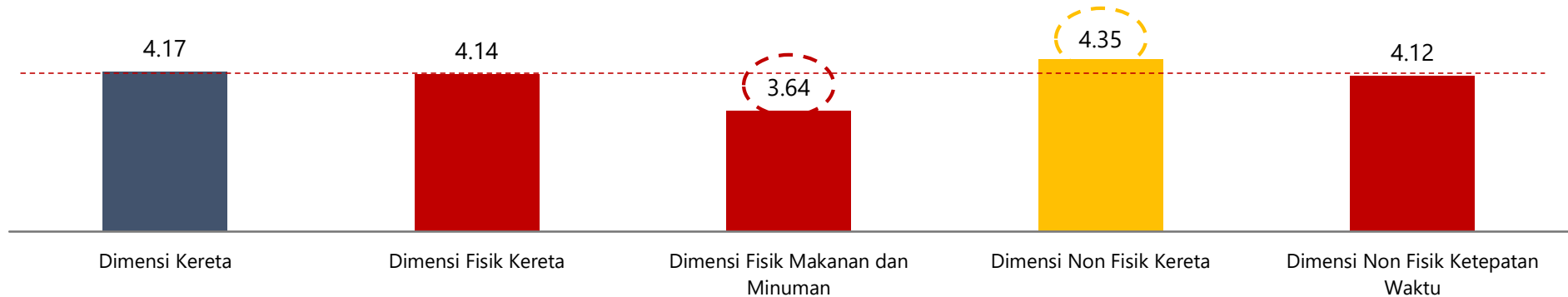


Di bawah overall score

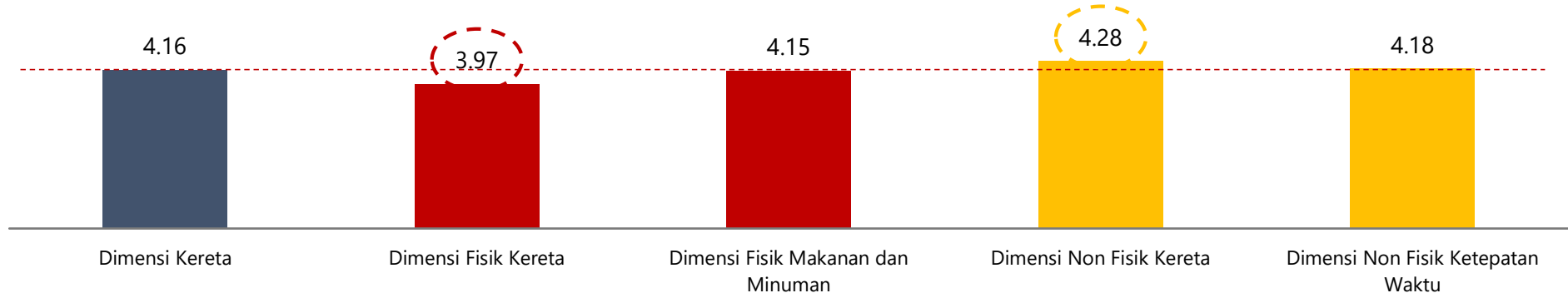
Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)
Responden Sem I DAOP 2 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



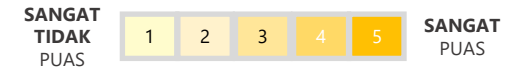
Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

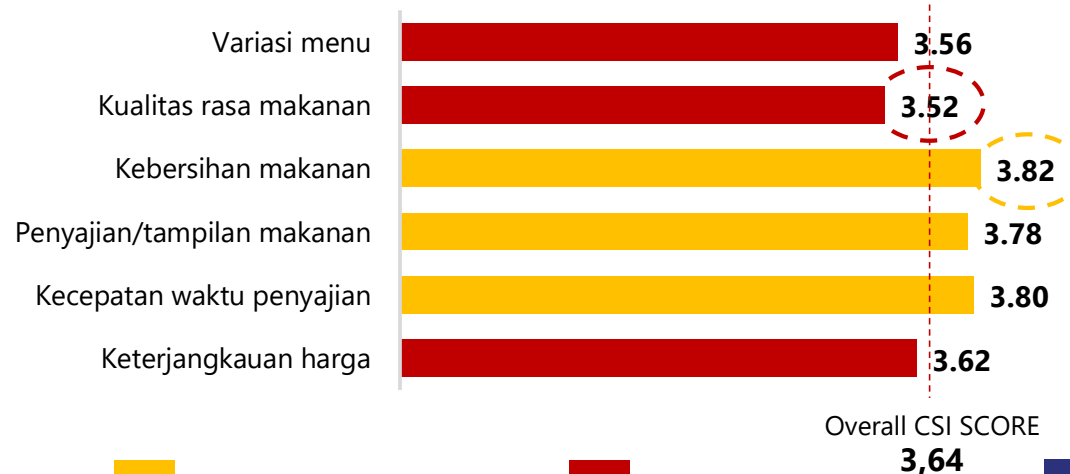


DIMENSI FISIK KERETA API (4,14)

Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,64)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,35)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,35

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,12)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,12

Base:
Responden Sem II DAOP 2 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 3

Total responden Daop 3 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 3 CIREBON

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Cirebon	Daop 3 Cirebon	50
2	Cirebon Prujakan	Daop 3 Cirebon	50
TOTAL			100

KA KELAS CAMPUAN

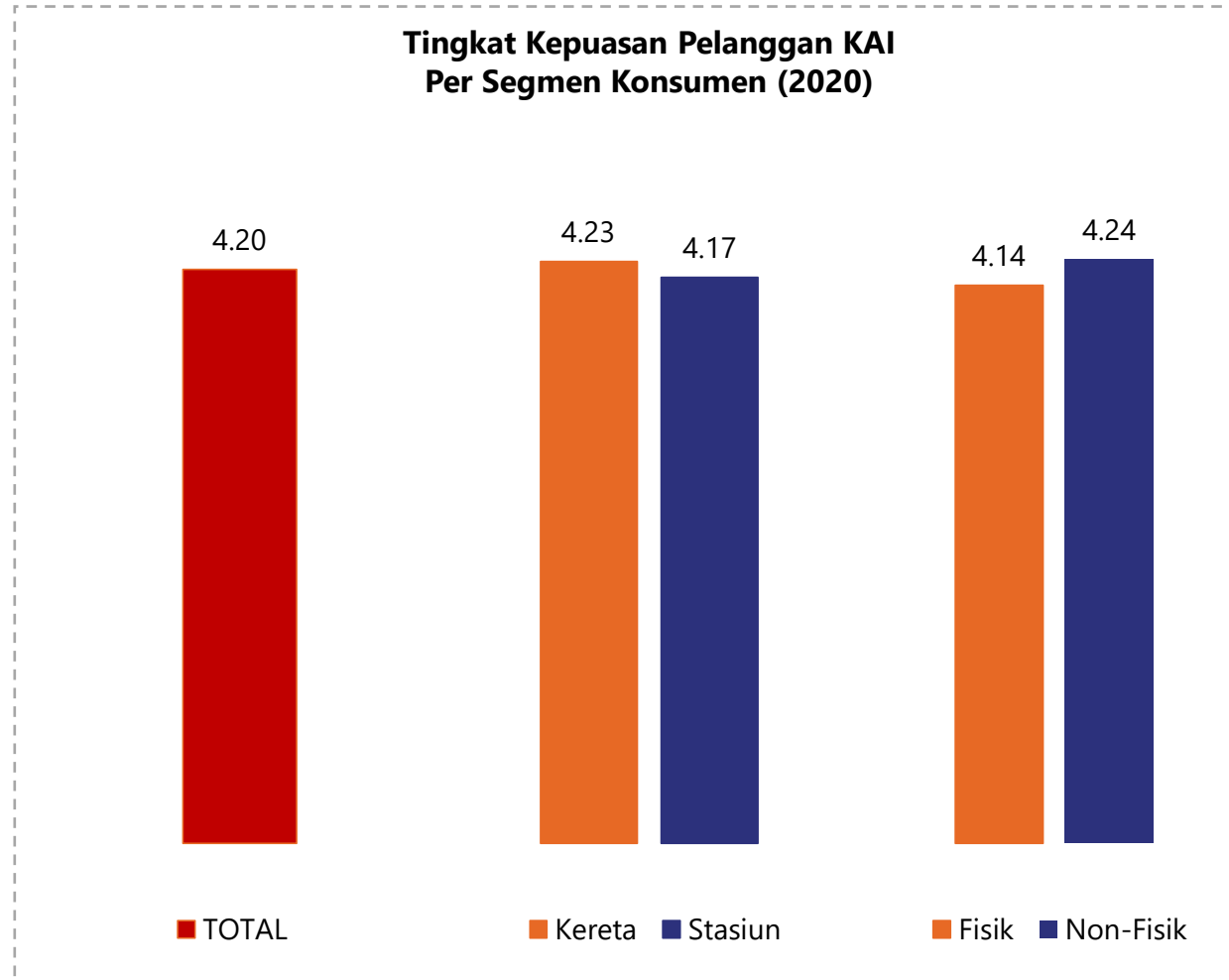
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Ranggajati	120	campuran	Cn-Jr	25
2	Argo Cheribon	19	campuran	Cn-Gmr	25
TOTAL					50

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan Daop 3 di tahun 2020 semester II sebesar 4,20

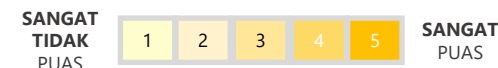
CSI KESELURUHAN



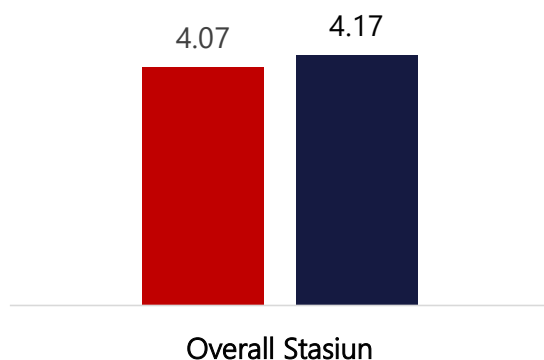
Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 3 semester II kereta dan stasiun lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

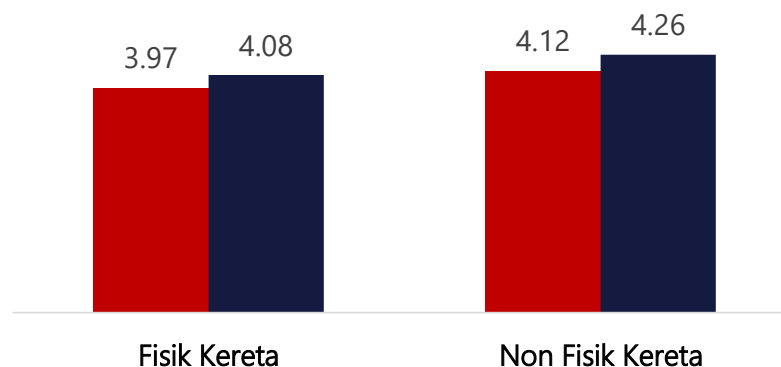
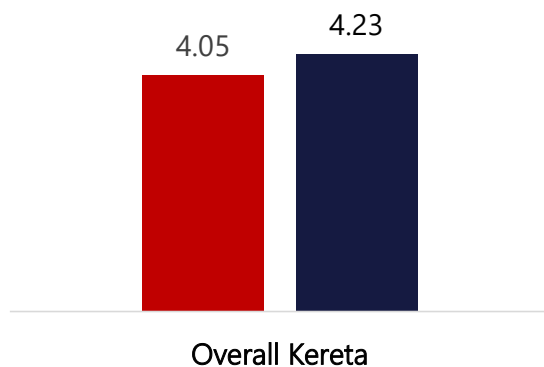
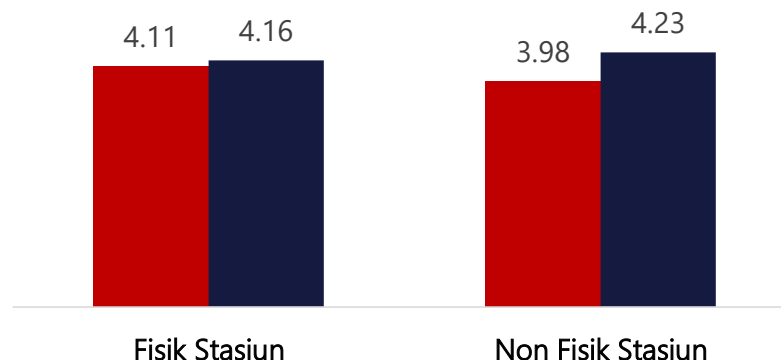
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

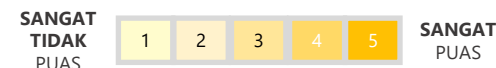


Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)
Responden Sem I DAOP 3 (n=200)

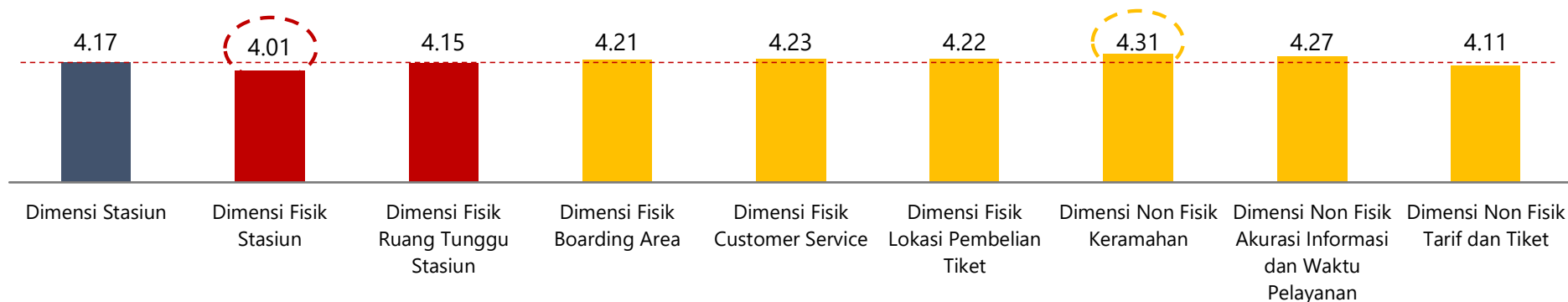
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik lokasi pembelian tiket semester I, dan non fisik keramahan baik semester I dan II mendapatkan nilai CSI tertinggi

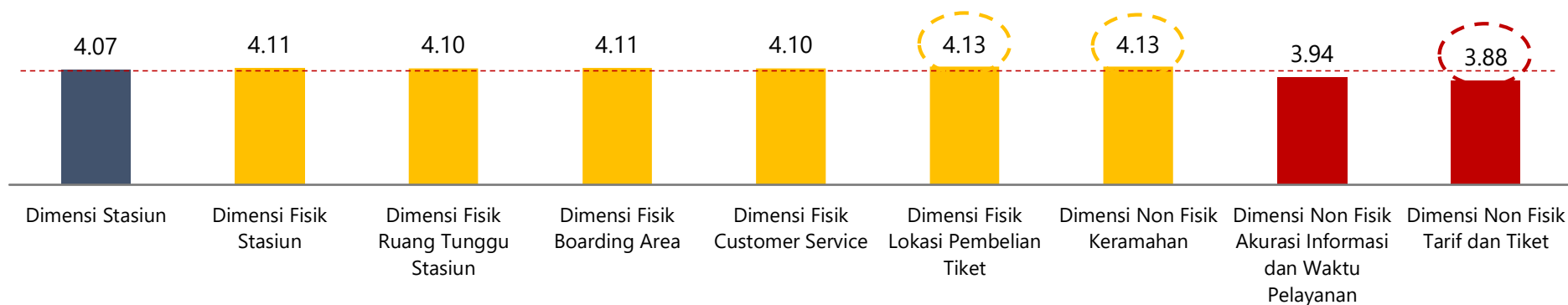
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)
Responden Sem I DAOP 3 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



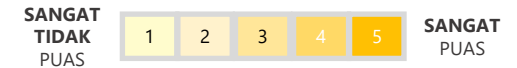
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

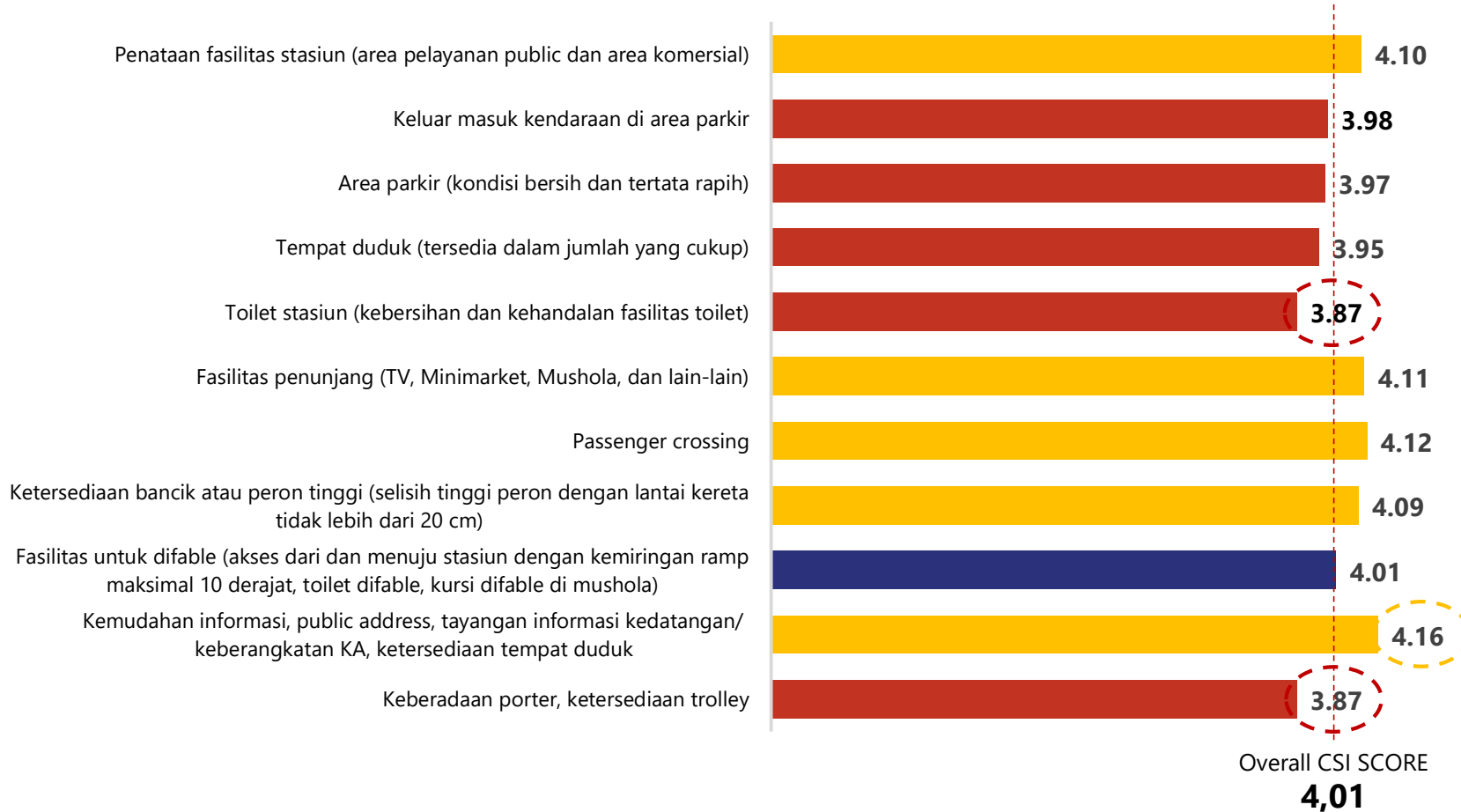
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



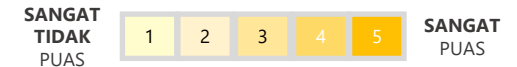
DIMENSI FISIK STASIUN (4,01)

Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

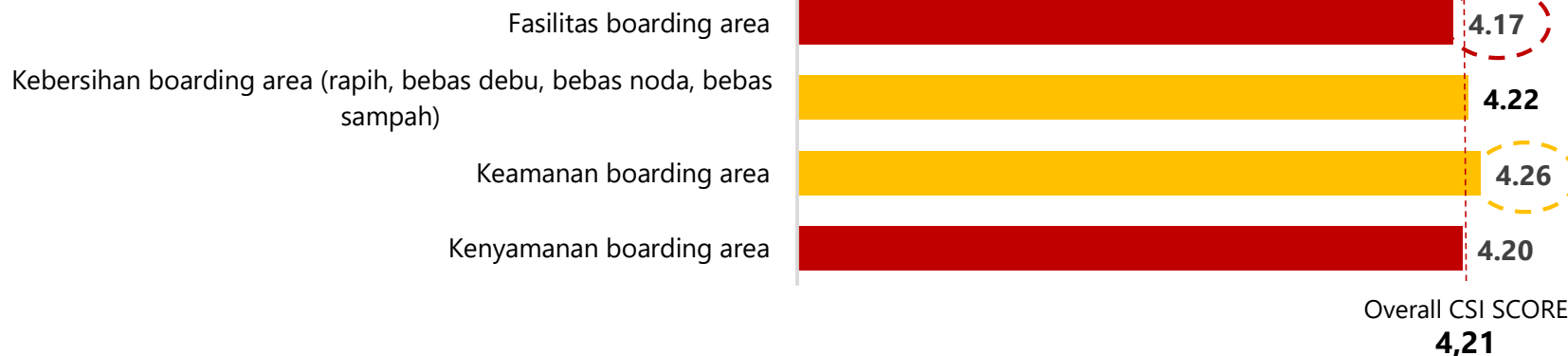


Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,15)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,21)



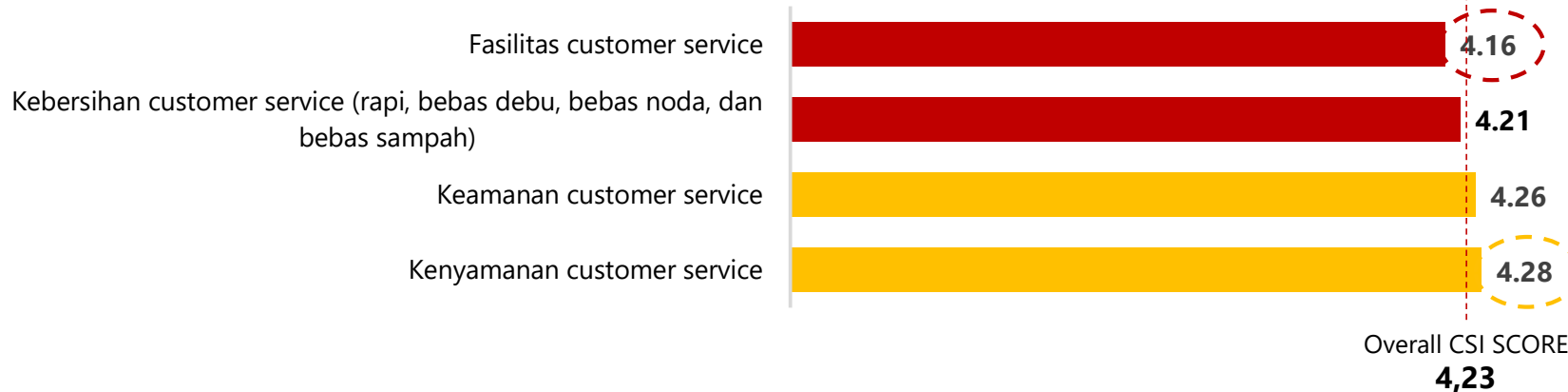
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

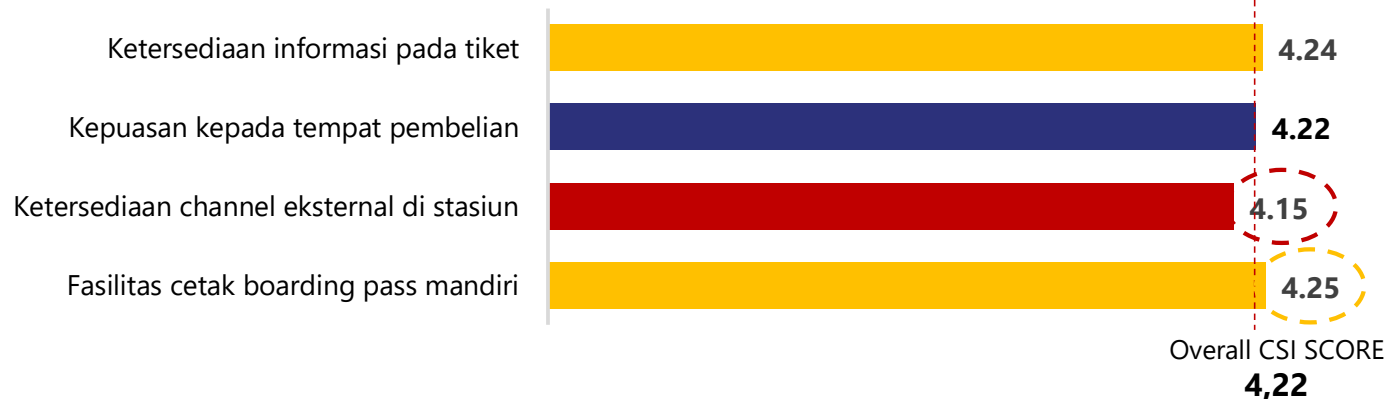


Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,23)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,22)

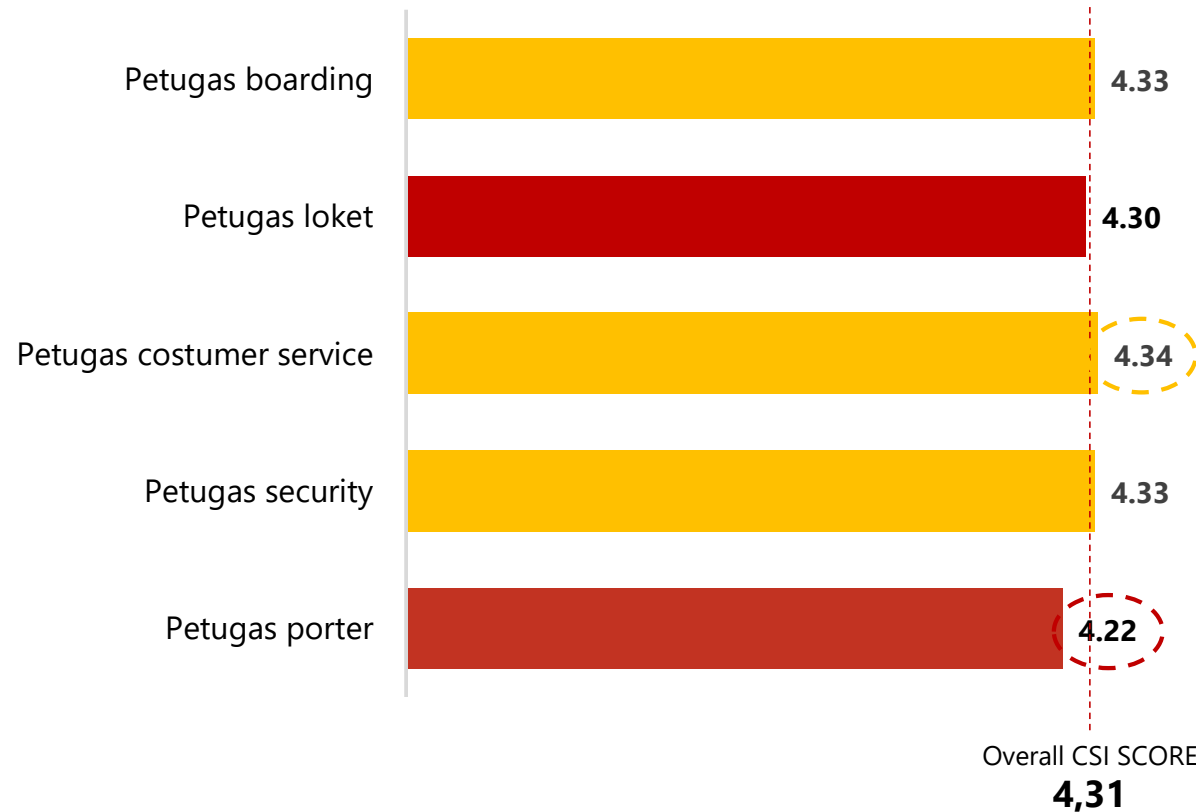


Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,31)



Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



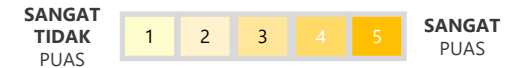
Di atas overall score



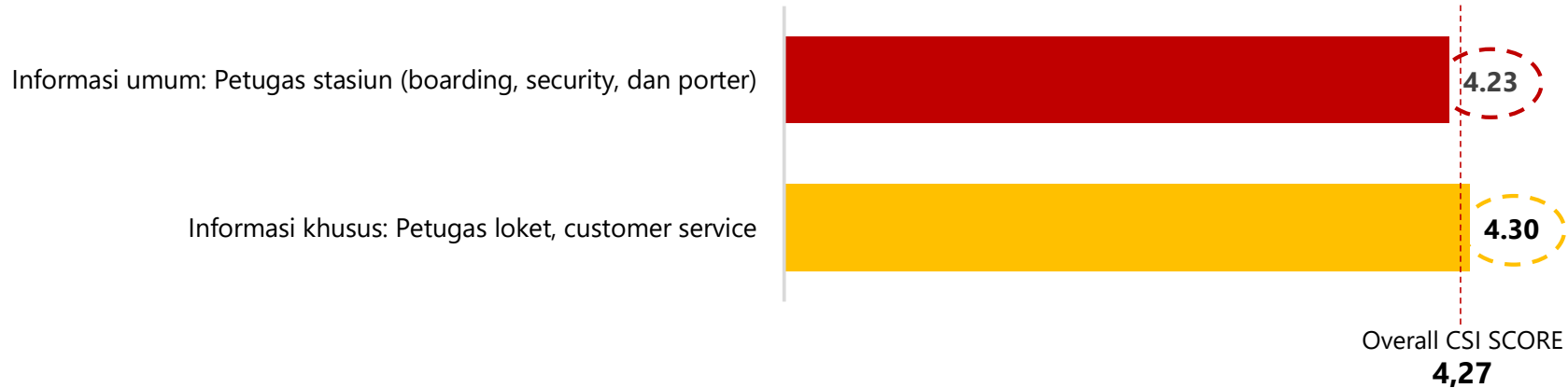
Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,27)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,11)



Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score

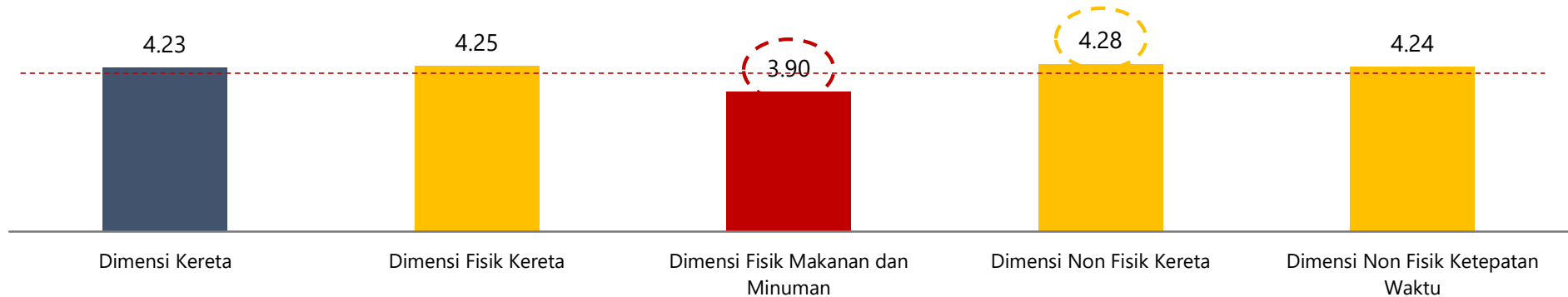


Di bawah overall score

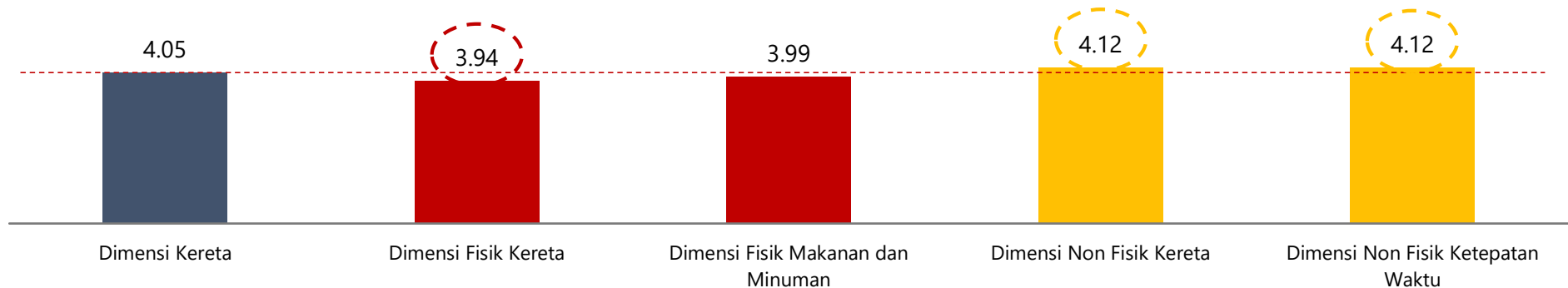
Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)
Responden Sem I DAOP 3 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



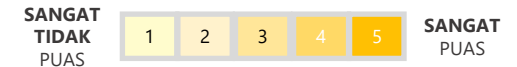
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

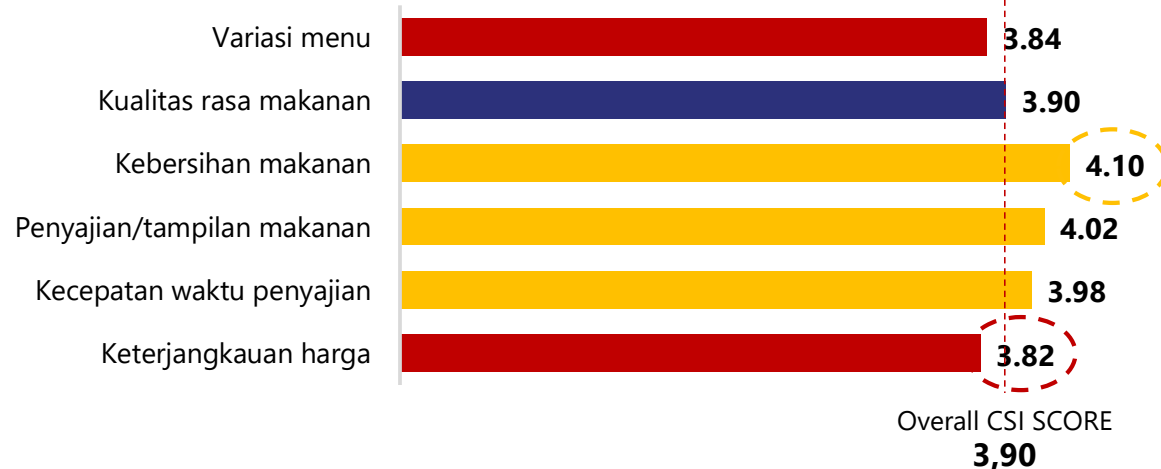


DIMENSI FISIK KERETA API (4,25)

Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)

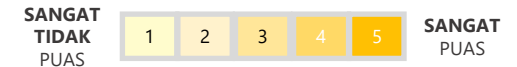


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,90)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,28)

Base:
Responden Sem II DAOP 3 (n=150)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,28

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,24)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,24



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score



Tepat pada overall score

DAOP 4

Total responden Daop 4 berjumlah 125 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 4 SEMARANG

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	50
2	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	50
TOTAL			100

KA KELAS EKONOMI KOMERSIAL

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Kaligung	271	K3	Smc-Cnp	25
TOTAL					25

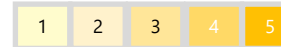
TOTAL RESPONDEN

125 Responden

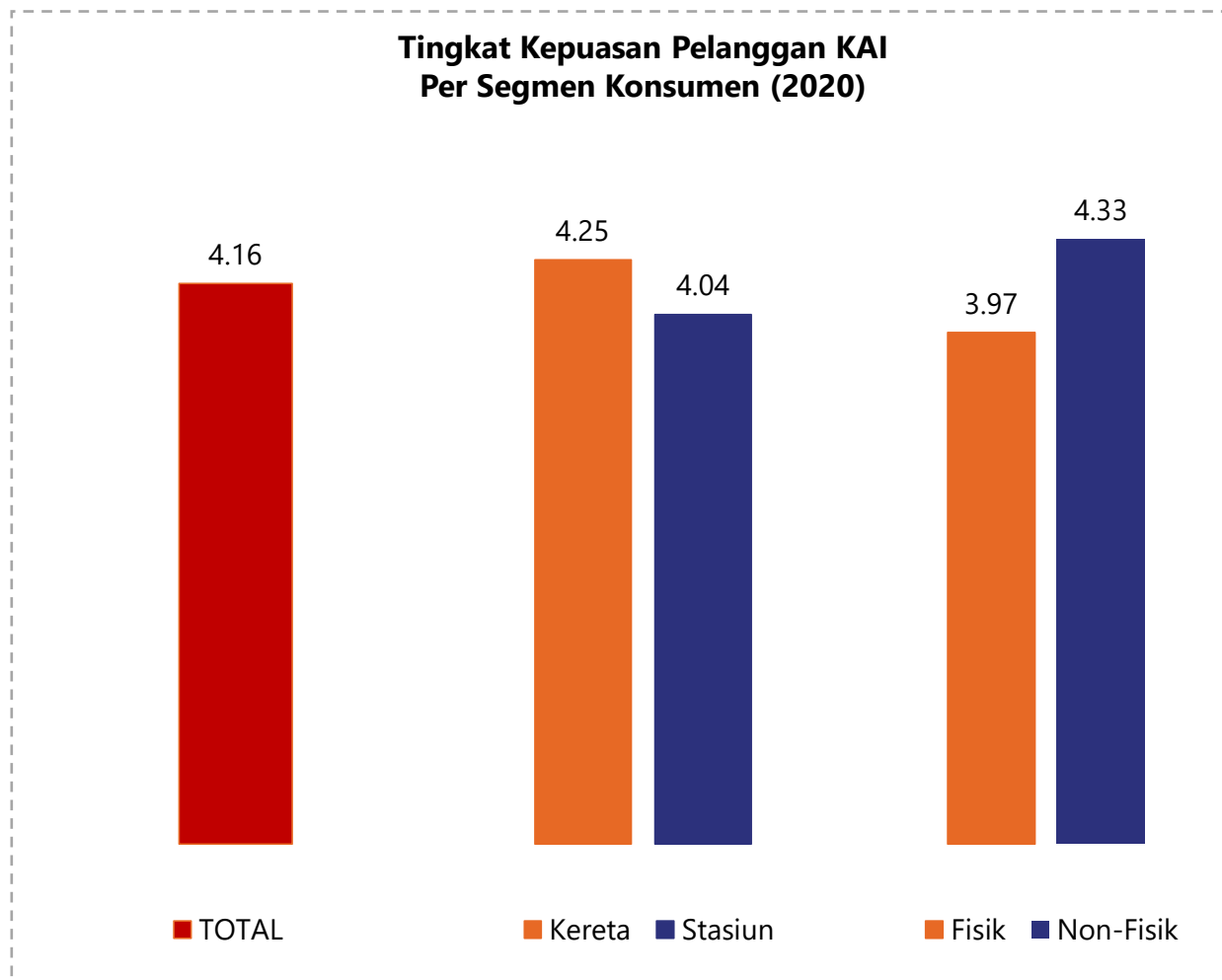
Nilai kepuasan pelanggan Daop 4 di tahun 2020 semester II sebesar 4,16

CSI KESELURUHAN

SANGAT
TIDAK
PUAS



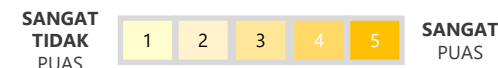
SANGAT
PUAS



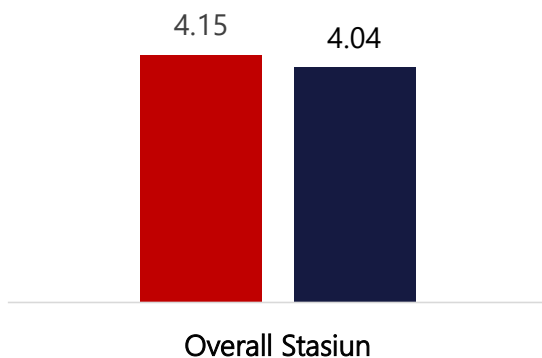
Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 4 semester II kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

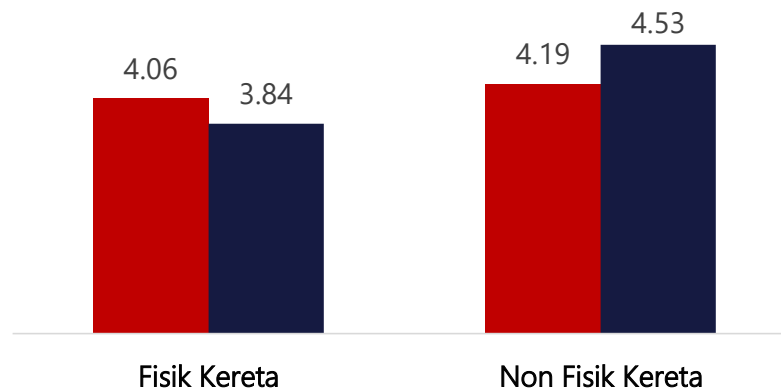
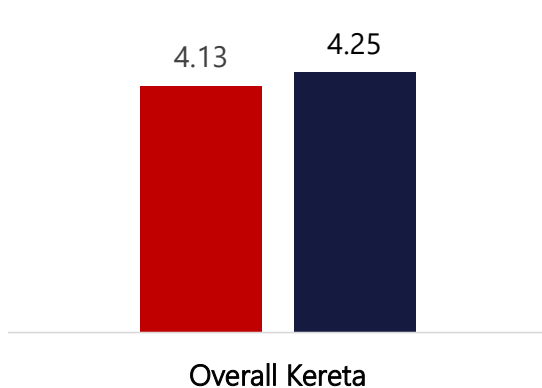
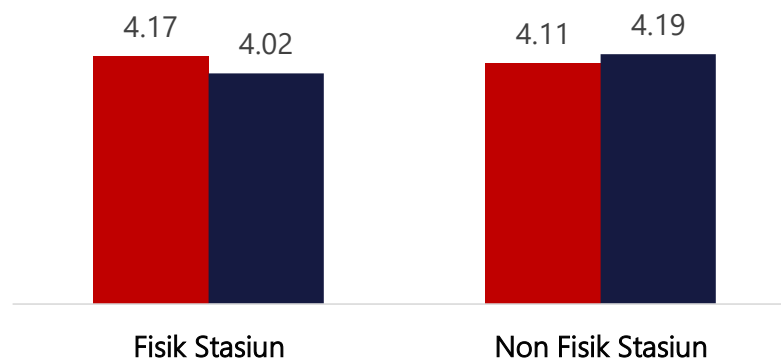
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

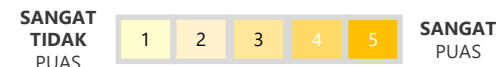


Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)
Responden Sem I DAOP 4 (n=200)

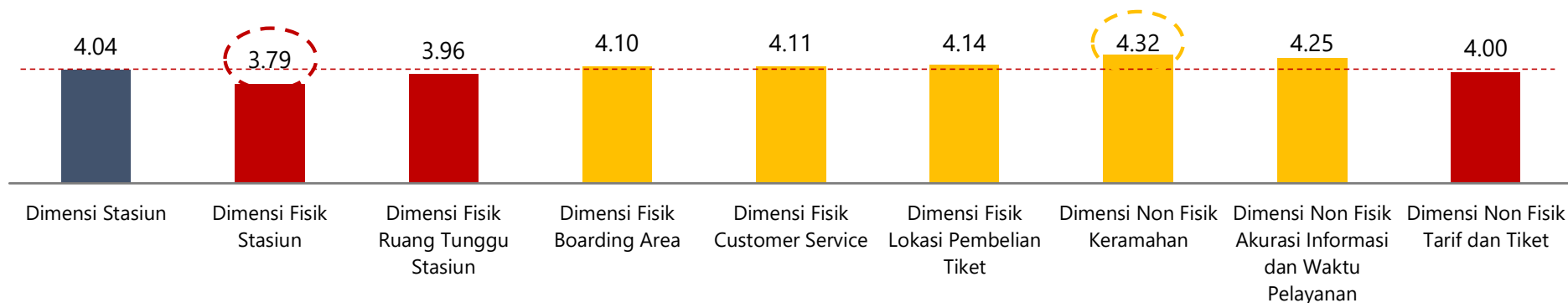
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik ruang tunggu stasiun semester I, dan non fisik keramahan baik semester I dan II mendapatkan nilai CSI tertinggi

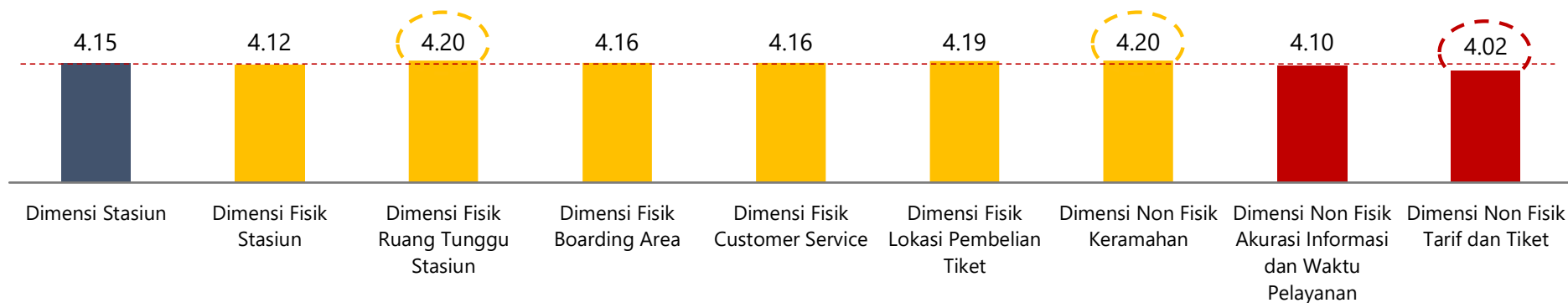
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)
Responden Sem I DAOP 4 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



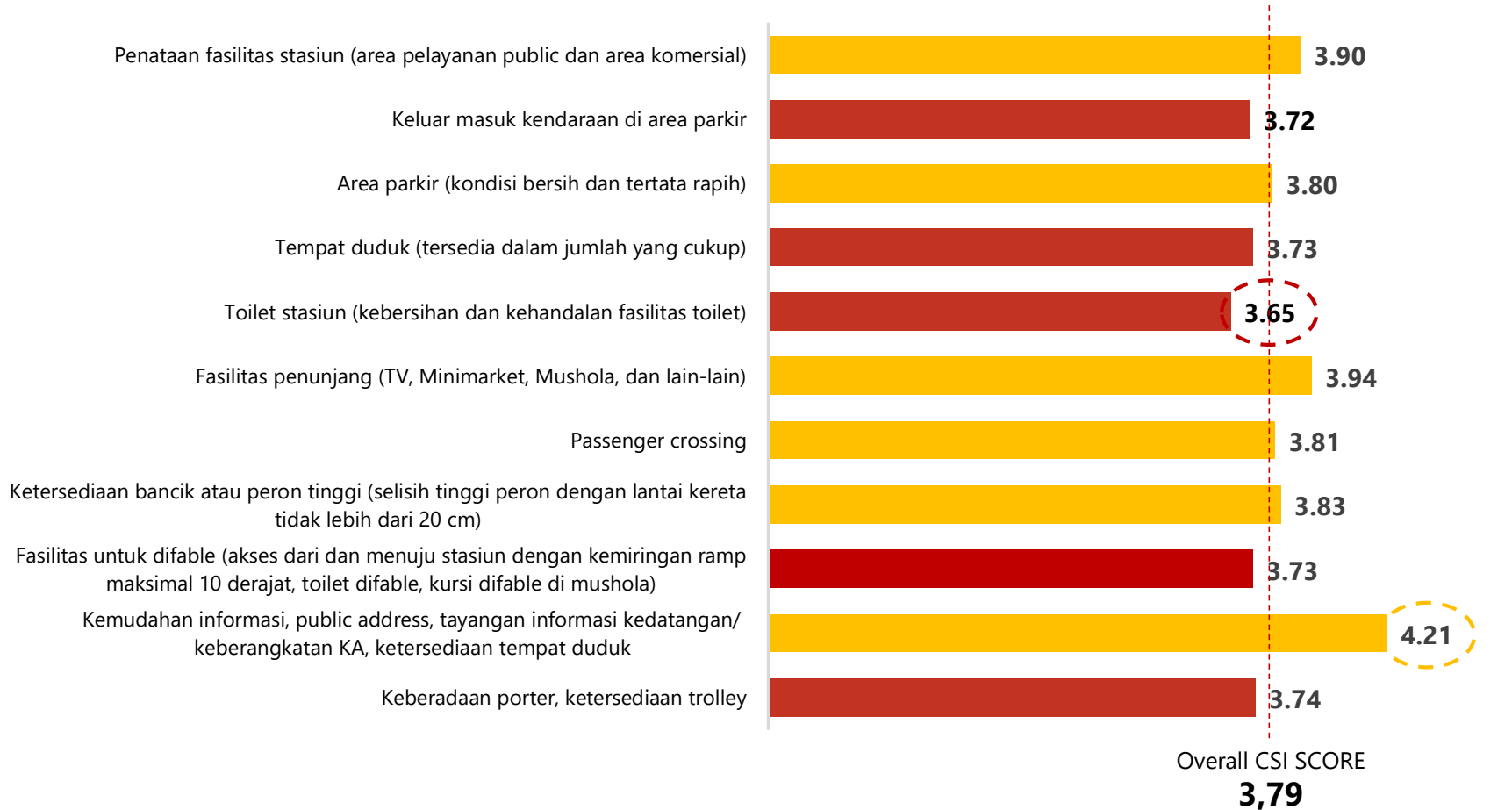
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK STASIUN (3,79)



Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

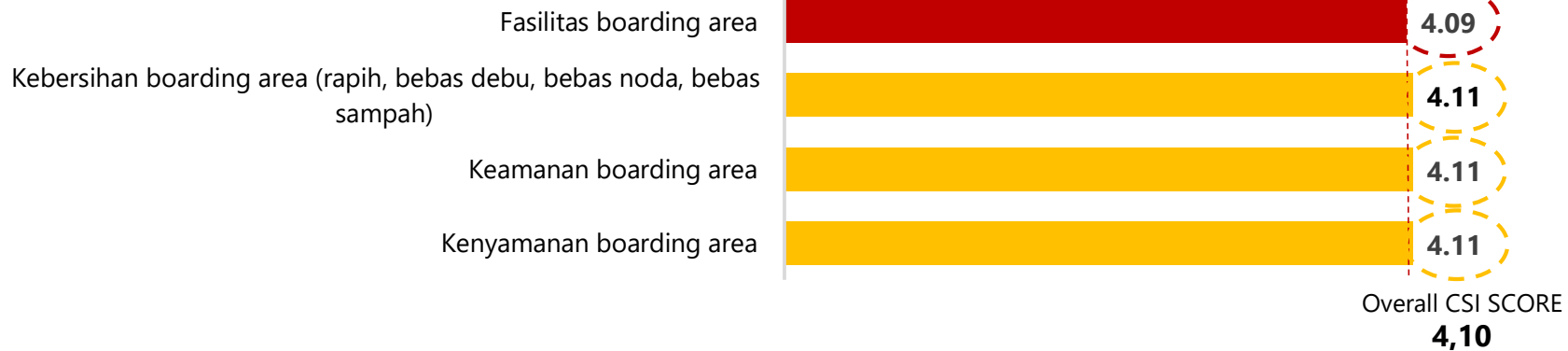
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (3,96)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,10)



Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)



Nilai loyalitas keseluruhan



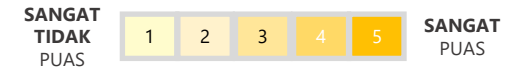
Di atas overall score



Di bawah overall score

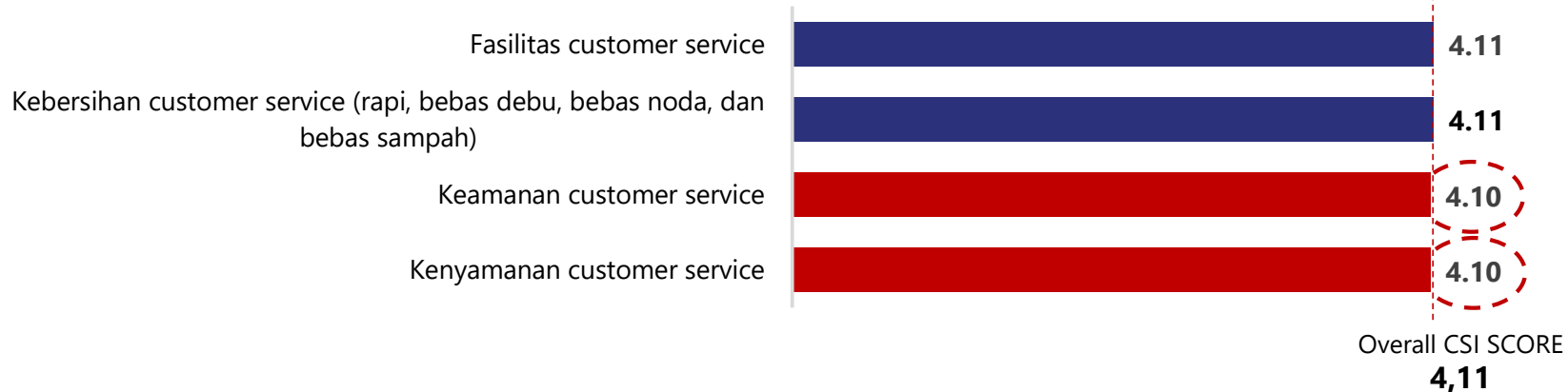
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

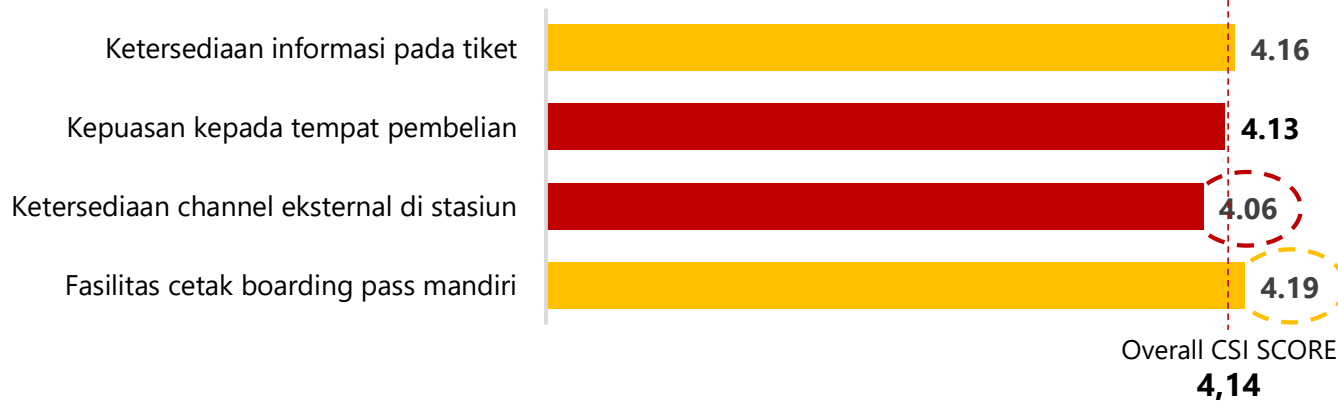


Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,11)

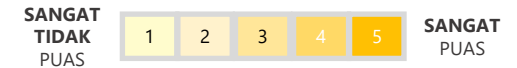


DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,14)

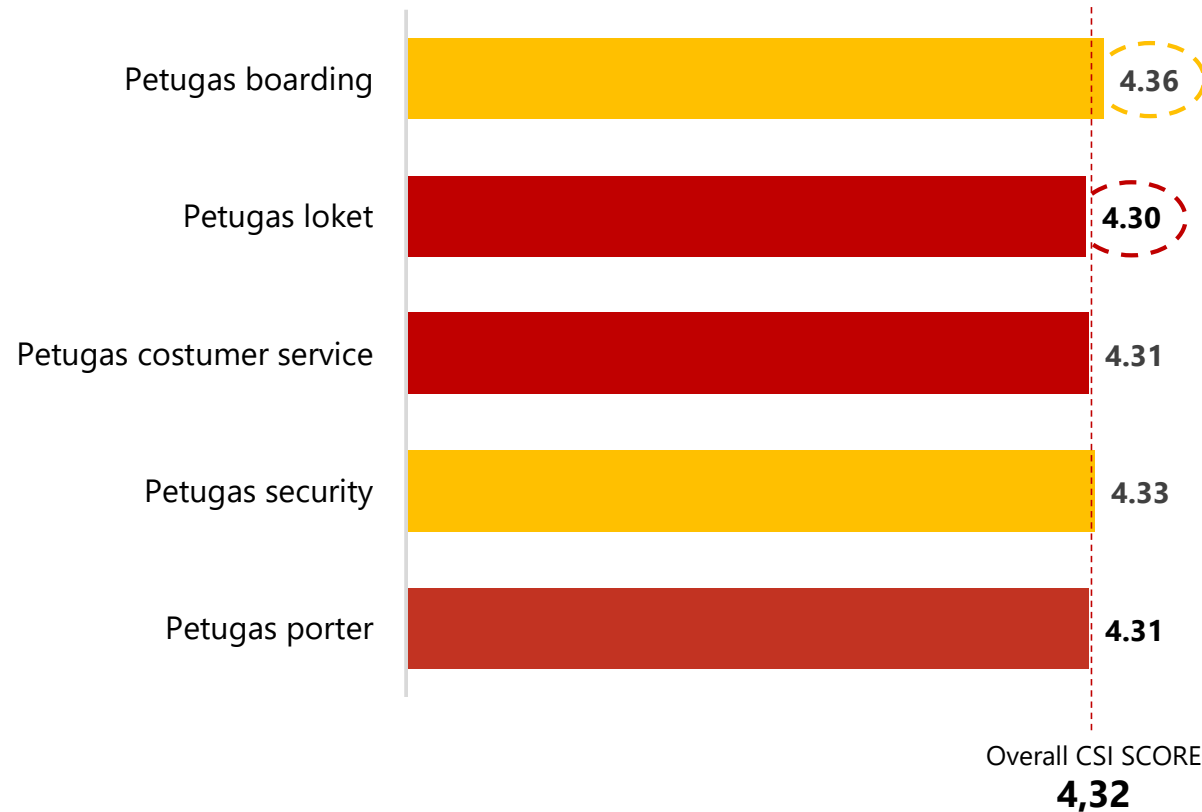


Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,32)



Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

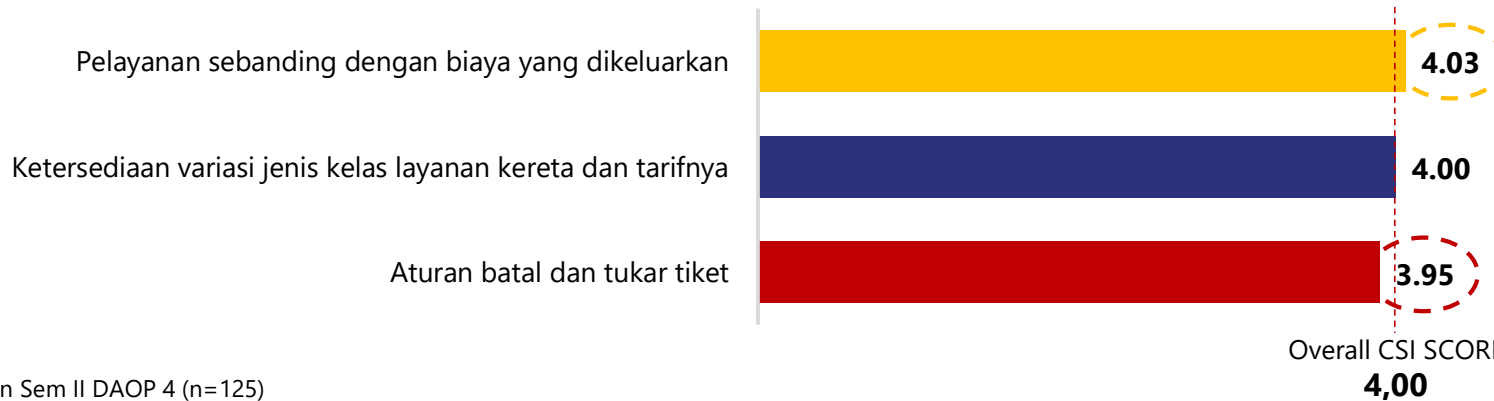
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,25)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,00)

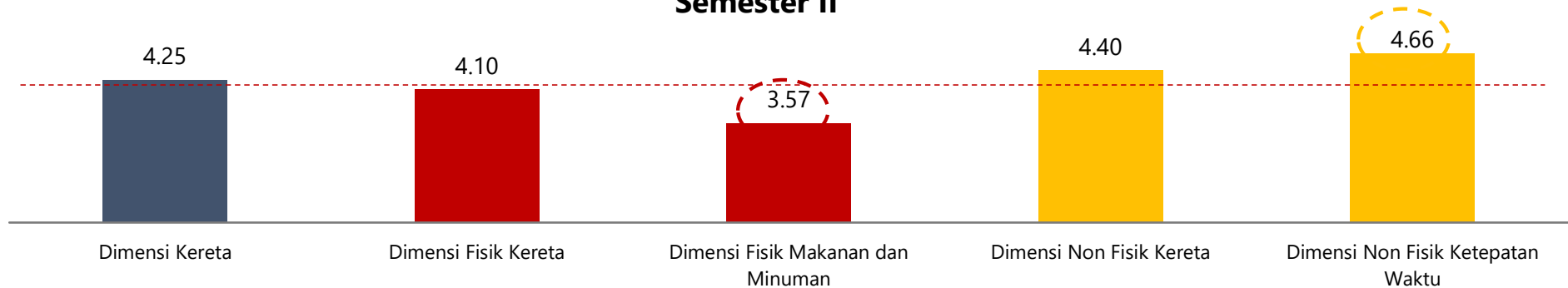


Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)

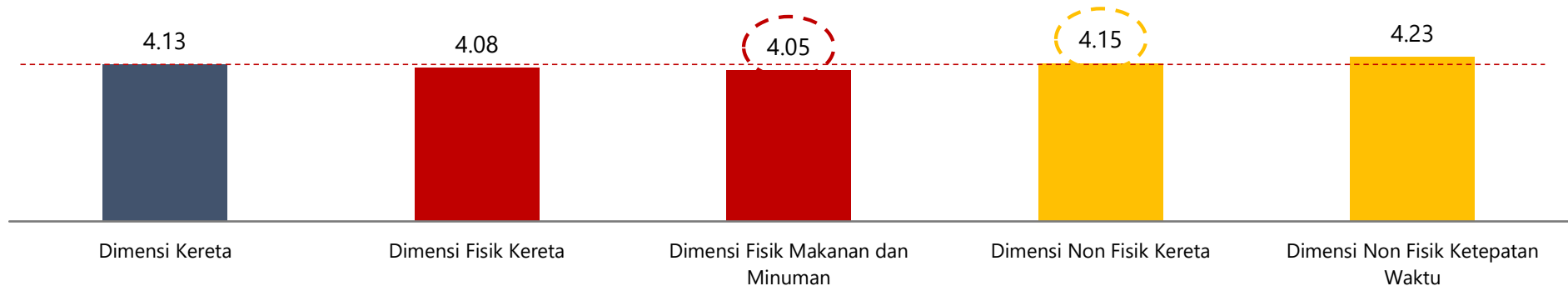


Dimensi non fisik kereta semester I, dan ketepatan waktu semester II memperoleh nilai CSI tertinggi
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
 Responden Sem II DAOP 4 (n=125)
 Responden Sem I DAOP 4 (n=200)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



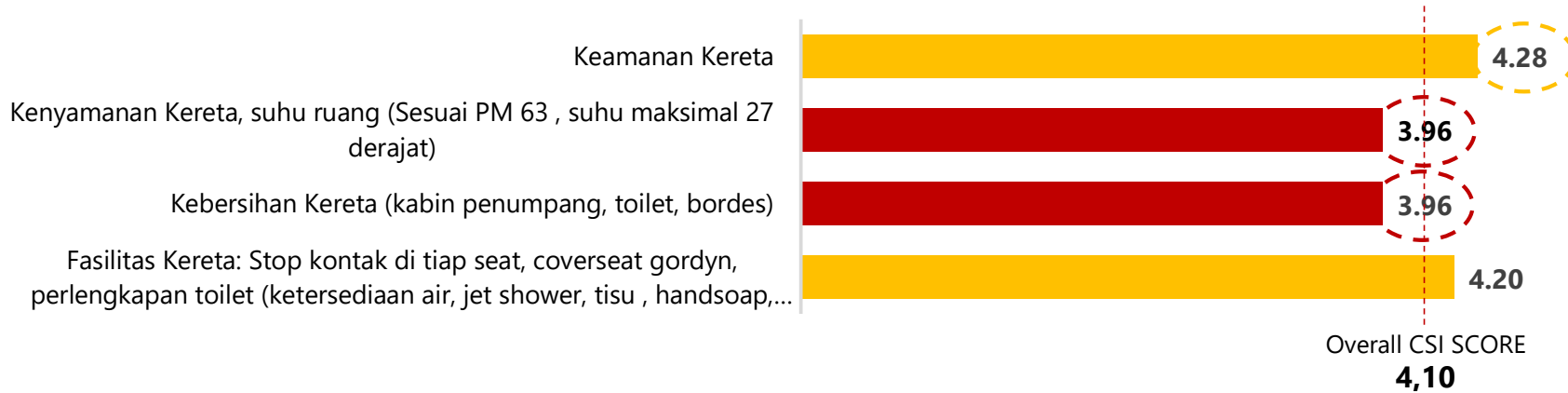
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

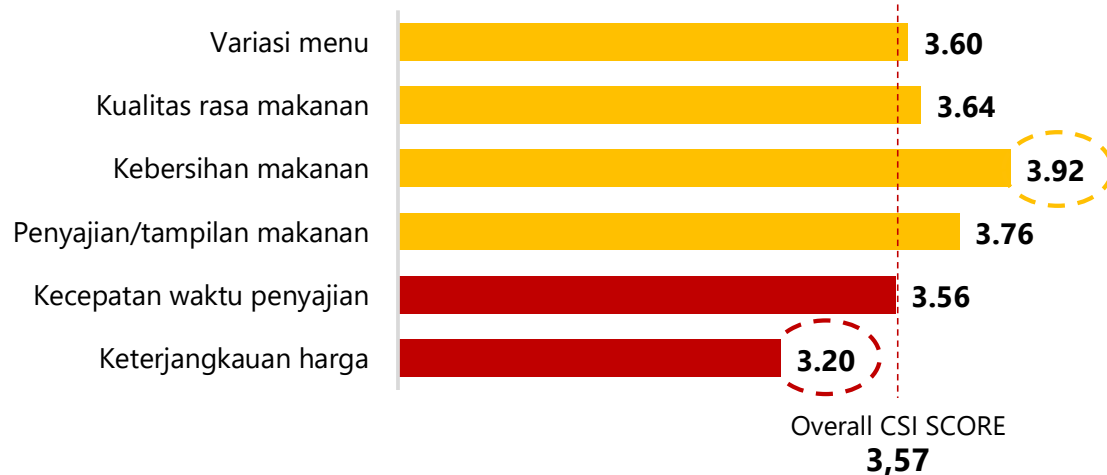
CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI FISIK KERETA API (4,10)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,57)



Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,40)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,40

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,66)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,66

Base:
Responden Sem II DAOP 4 (n=125)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 5

Total responden Daop 5 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 5 PURWOKERTO

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	50
2	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	50
TOTAL			100

KA KELAS CAMPURAN

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Kamandaka	187	campuran	Pwt-Tg-Smt	25
TOTAL					25

KA EKONOMI PSO

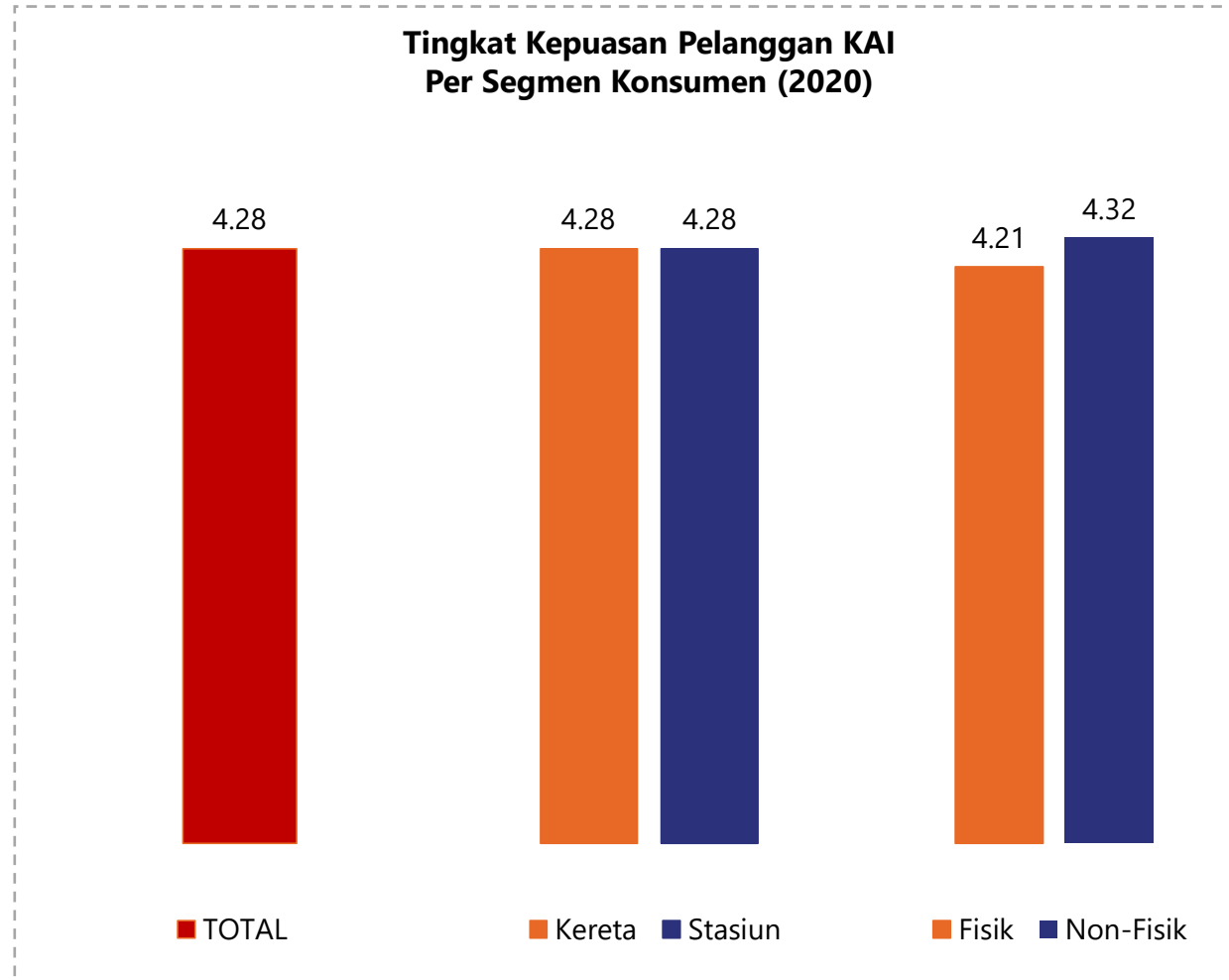
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Serayu	321	K3 PSO	Pwt-Pse	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan Daop 2 di tahun 2020 semester II sebesar 4,28

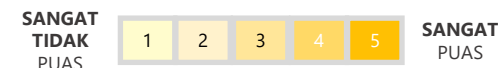
CSI KESELURUHAN



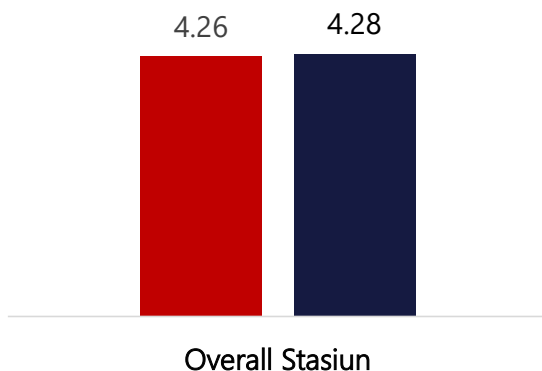
Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 5 semester II baik stasiun maupun kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

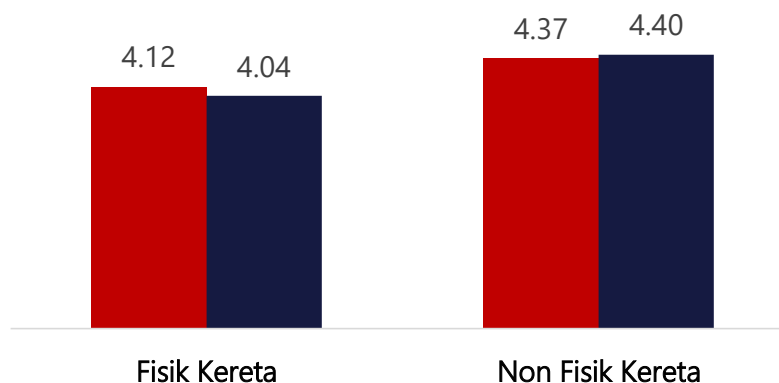
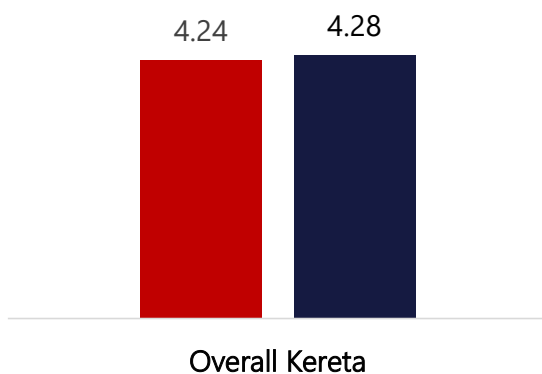
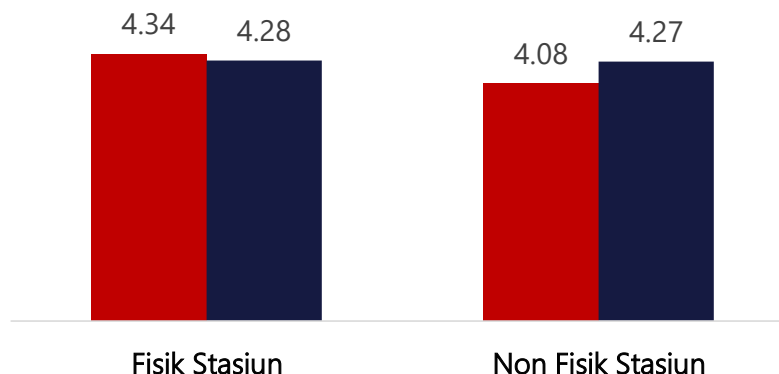
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

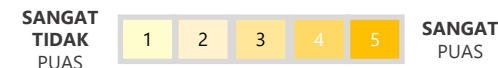


Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)
Responden Sem I DAOP 5 (n=150)

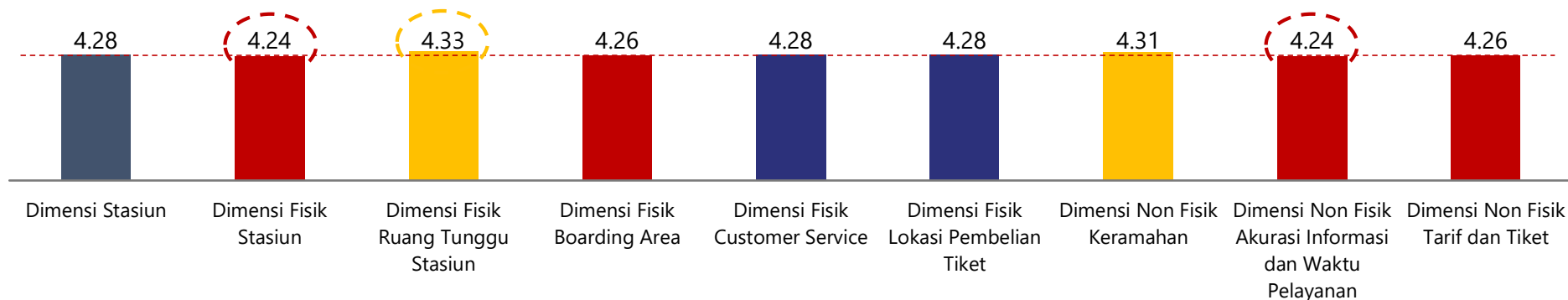
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan semester I, dan dimensi fisik ruang tunggu stasiun semester II mendapatkan nilai CSI tertinggi

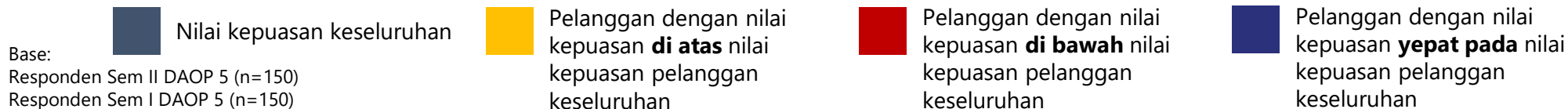
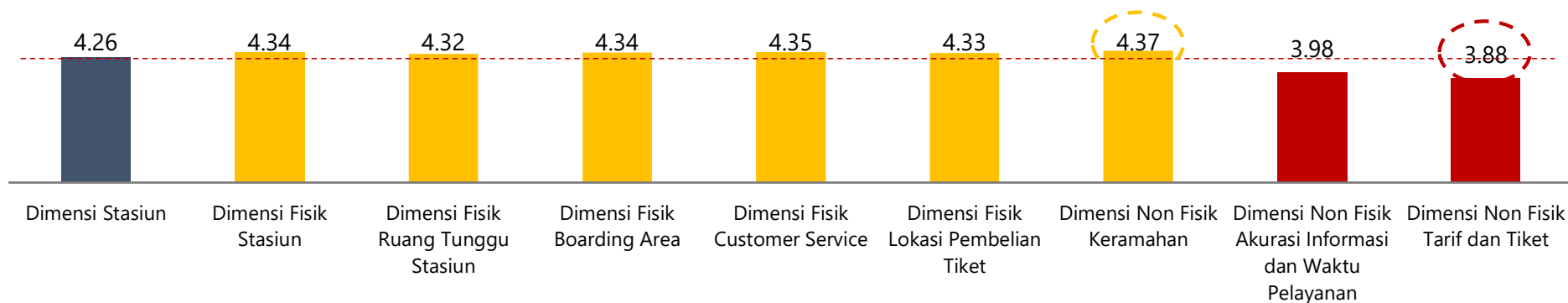
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II

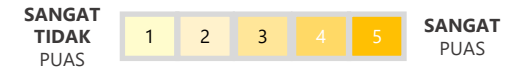


Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK STASIUN (4,24)

Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

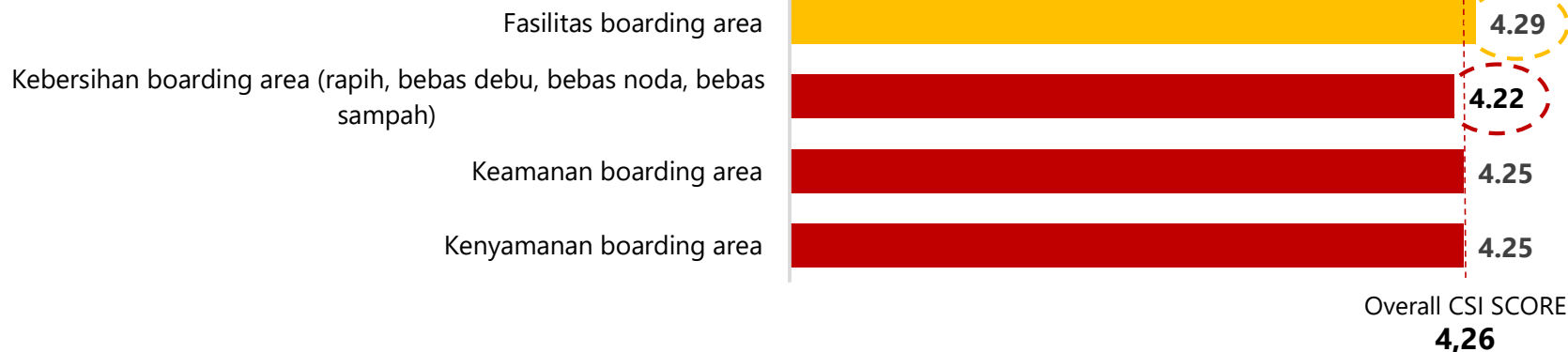


DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,33)

Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,26)

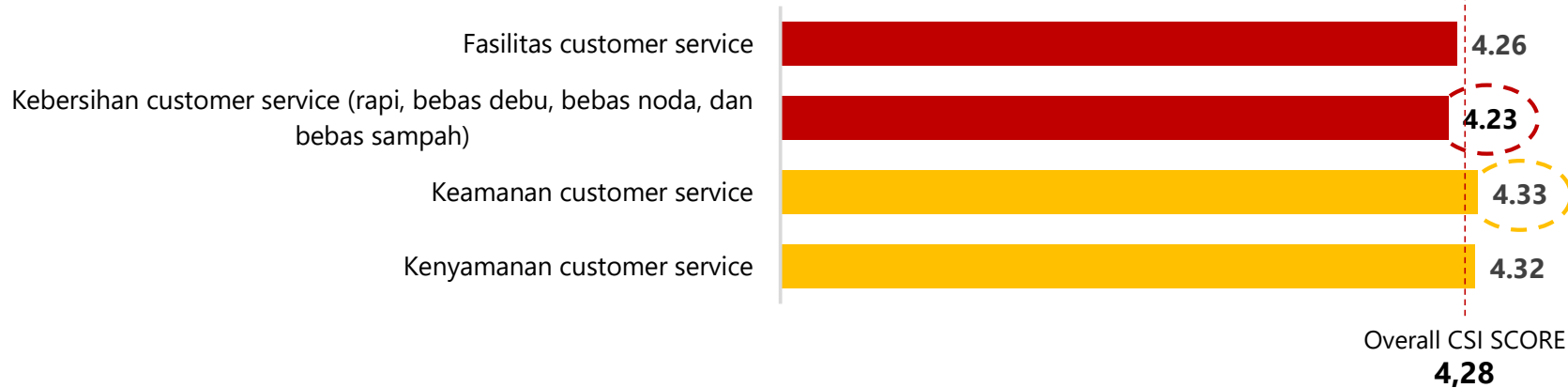


Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

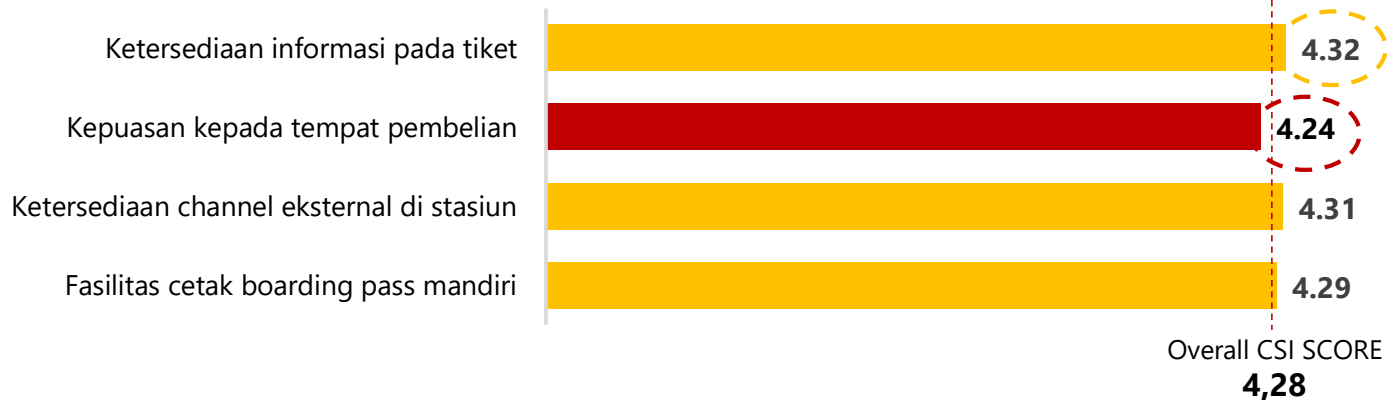
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,28)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,28)



Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



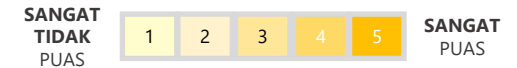
Di atas overall score



Di bawah overall score

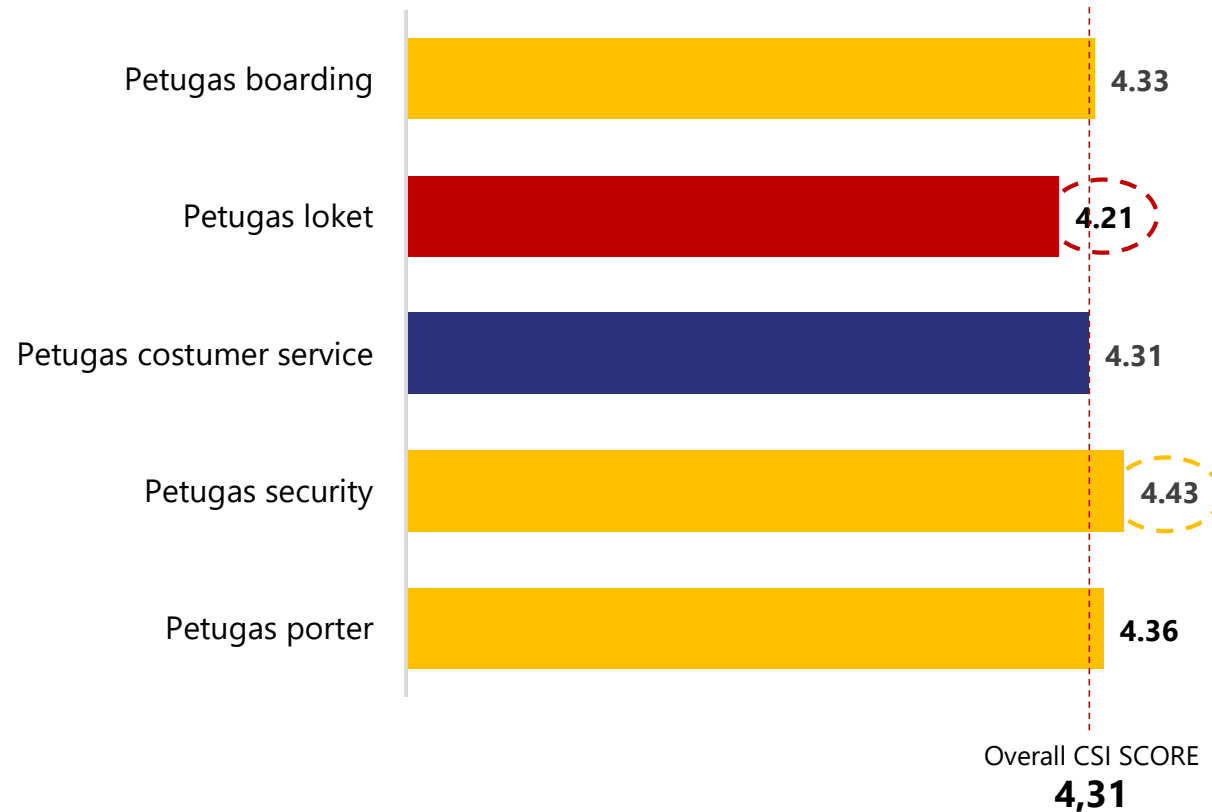
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,31)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



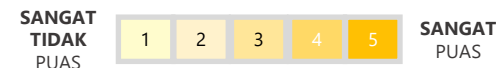
Di bawah overall score



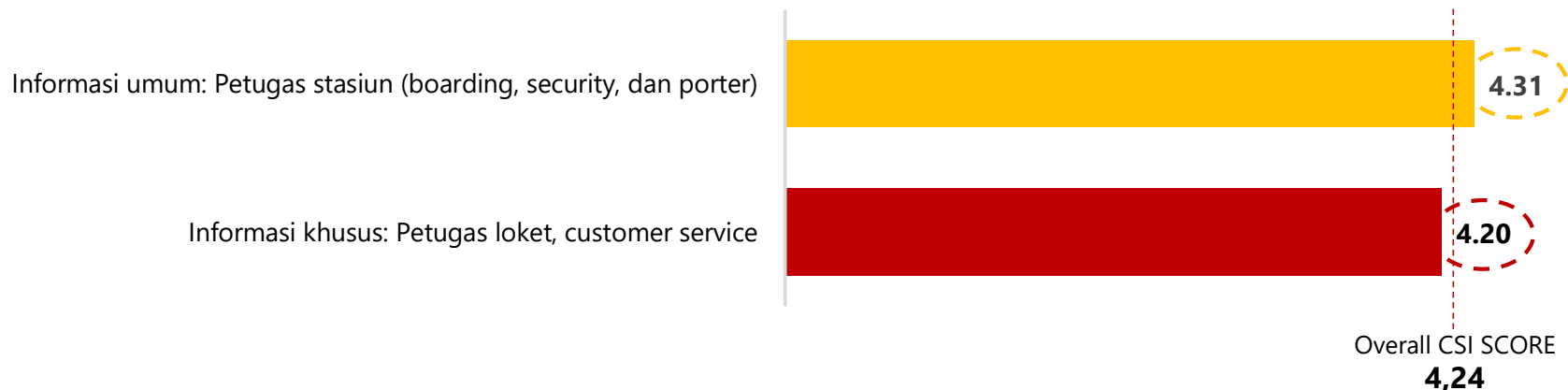
Tepat pada overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,24)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,26)



Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score

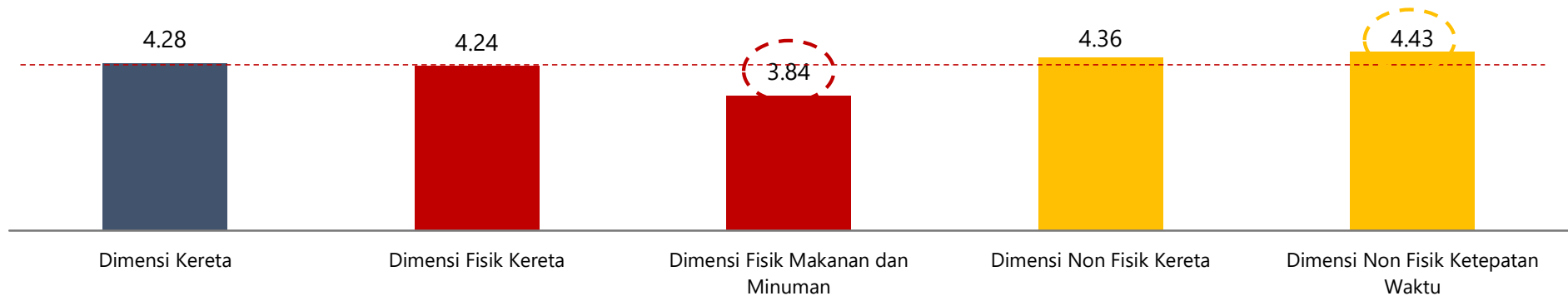


Di bawah overall score

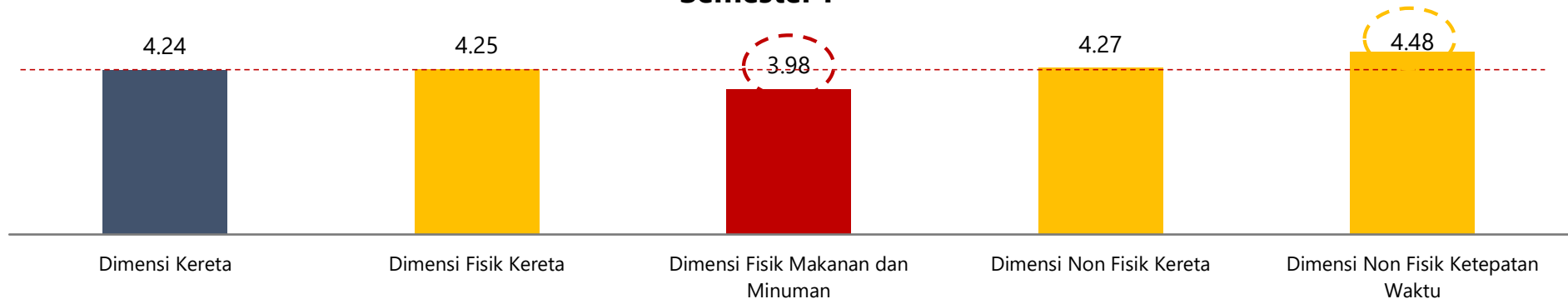
Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)
Responden Sem I DAOP 5 (n=150)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

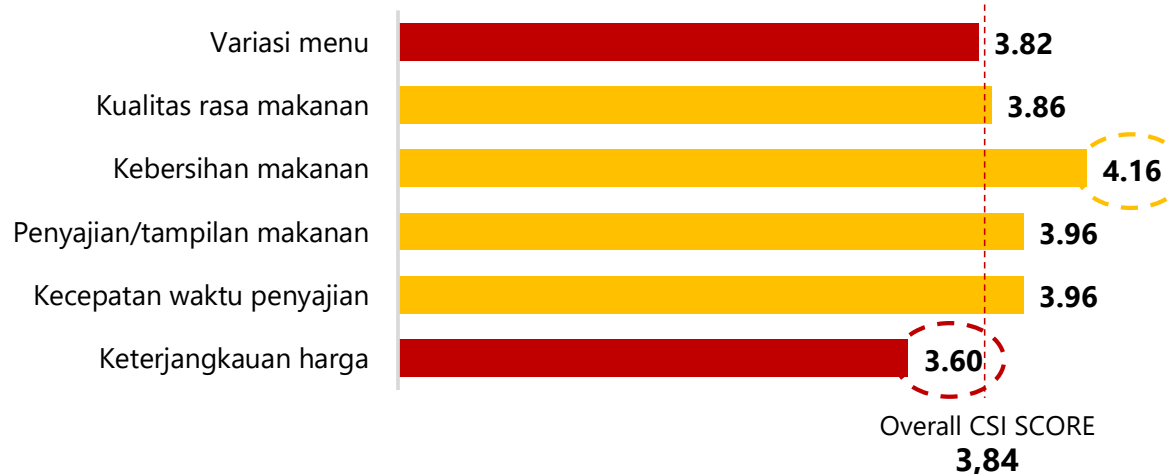


DIMENSI FISIK KERETA API (4,24)

Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,84)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,36)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,36

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,43)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,12

Base:
Responden Sem II DAOP 5 (n=150)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 6

Total responden Daop 6 berjumlah 250 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 6 YOGYAKARTA

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	50
2	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	50
3	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	50
4	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	50
TOTAL			100

KA KELAS EKSEKUTIF

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Argo Lawu	7	K1	Slo-Gmr	25
TOTAL					25

KA EKONOMI KOMERSIAL

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Joglosemarkerto	193/199	K3	Slo-Smt-Pwt	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

250 Responden

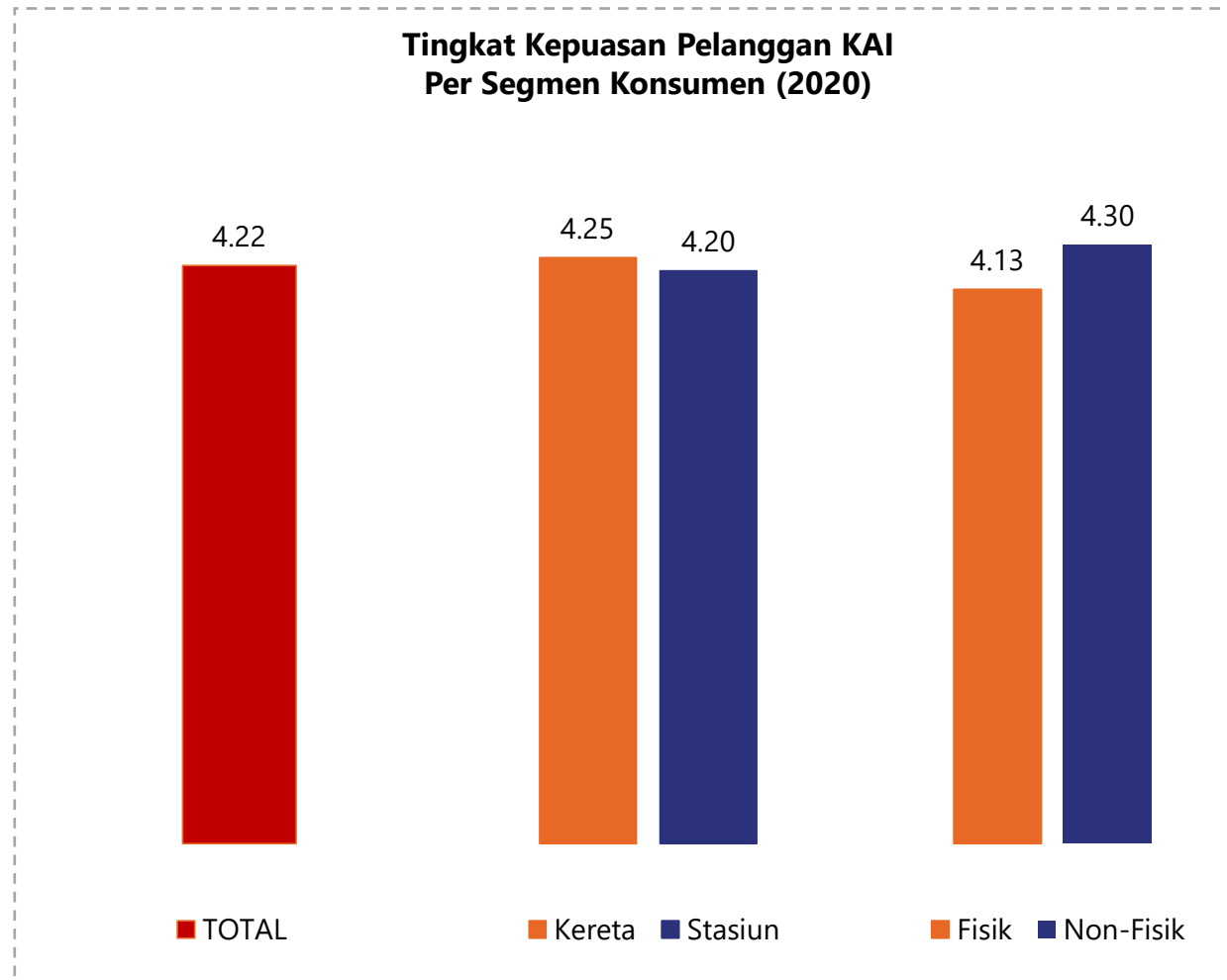
Nilai kepuasan pelanggan Daop 2 di tahun 2020 semester II sebesar 4,22

CSI KESELURUHAN

SANGAT
TIDAK
PUAS



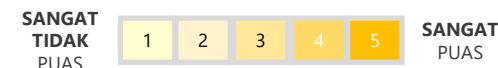
SANGAT
PUAS



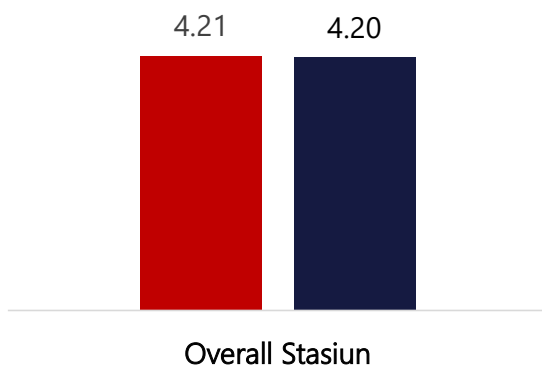
Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI Daop 6 semester II kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

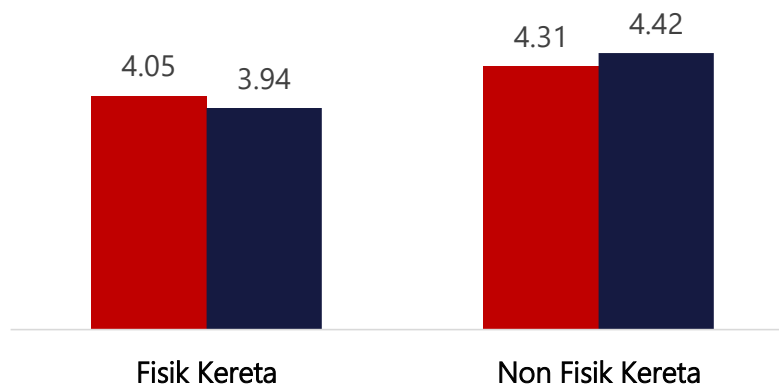
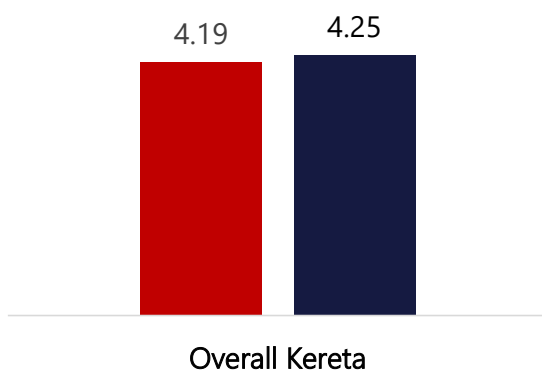
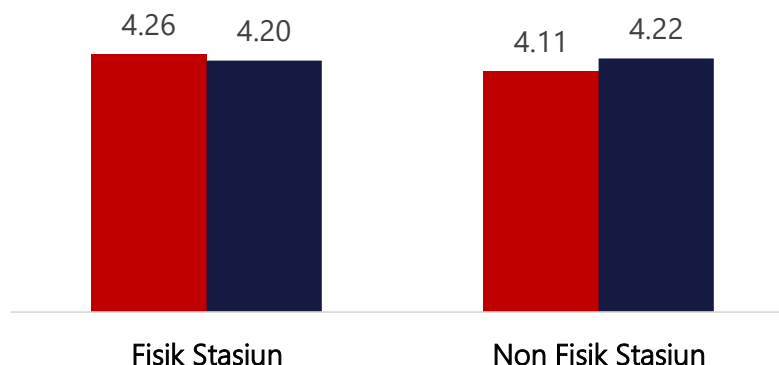
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

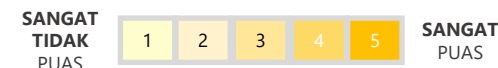


Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)
Responden Sem I DAOP 6 (n=350)

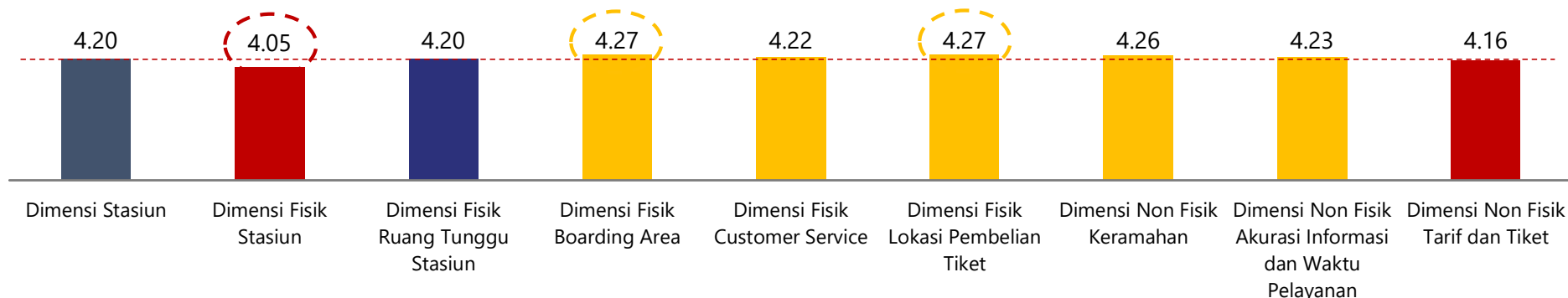
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan semester I, dimensi fisik boarding area, dan lokasi pembelian tiket semester II mendapatkan nilai CSI tertinggi

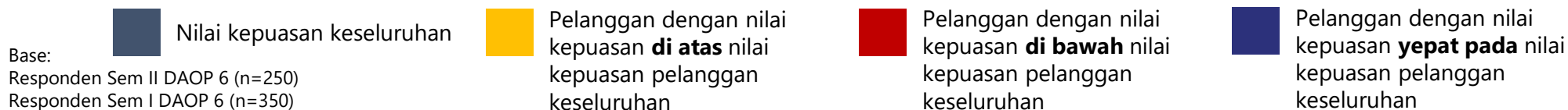
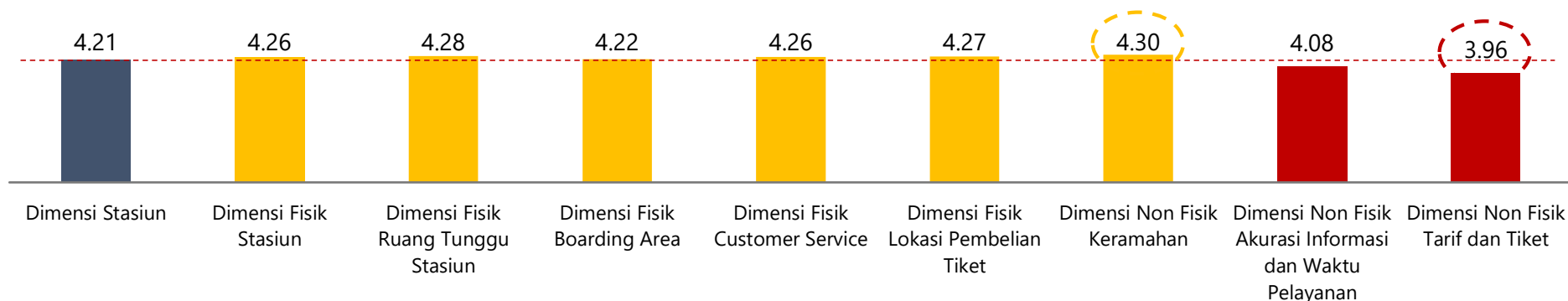
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II

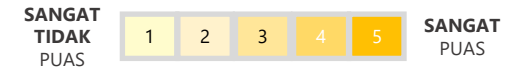


Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



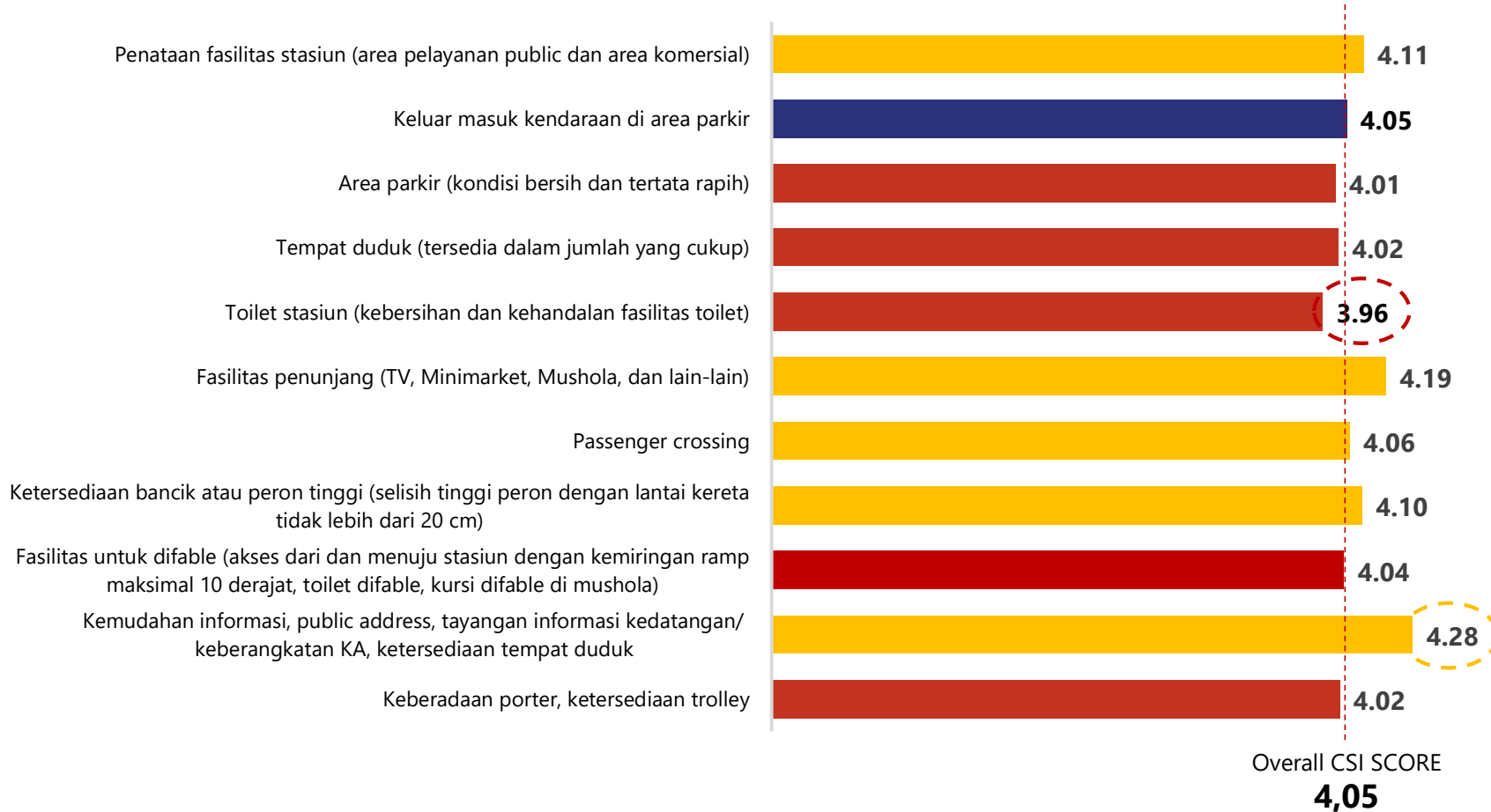
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,05)



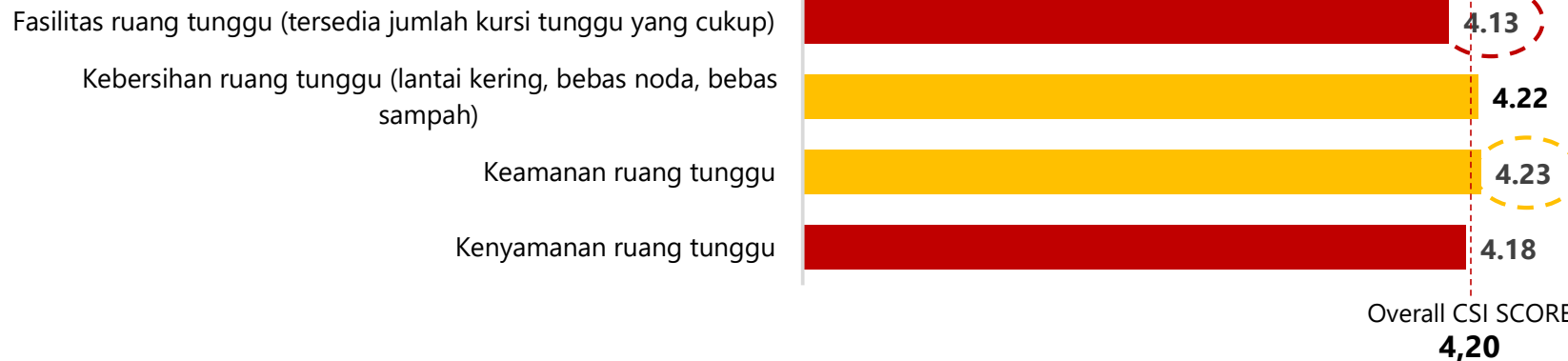
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,20)

Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,27)

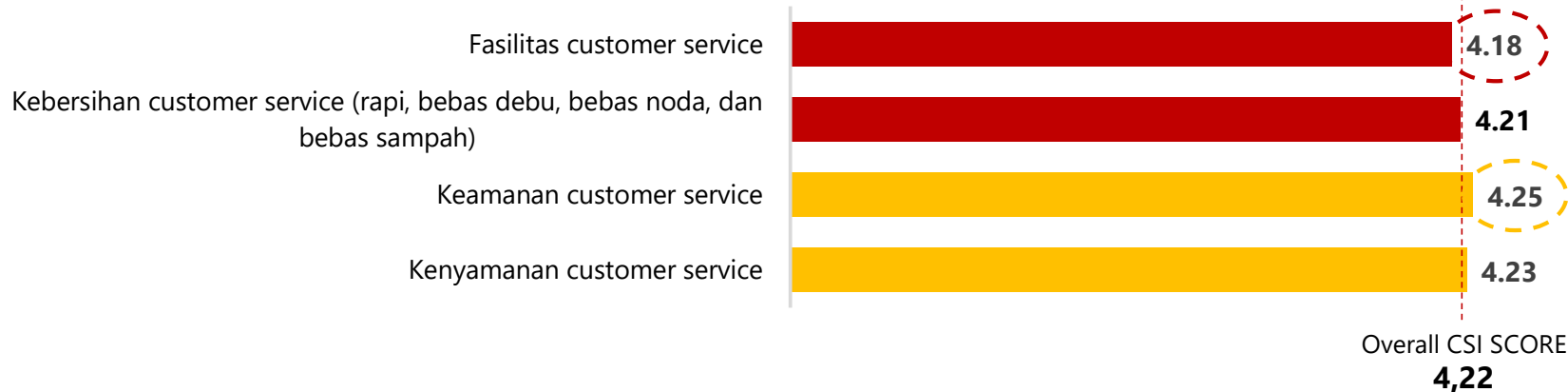


Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

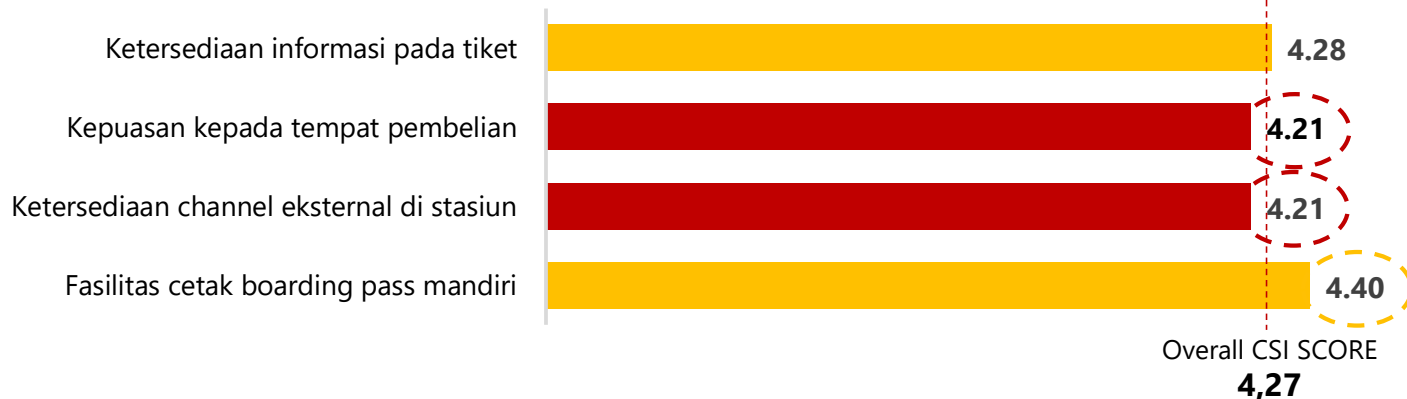
CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,22)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,27)



Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

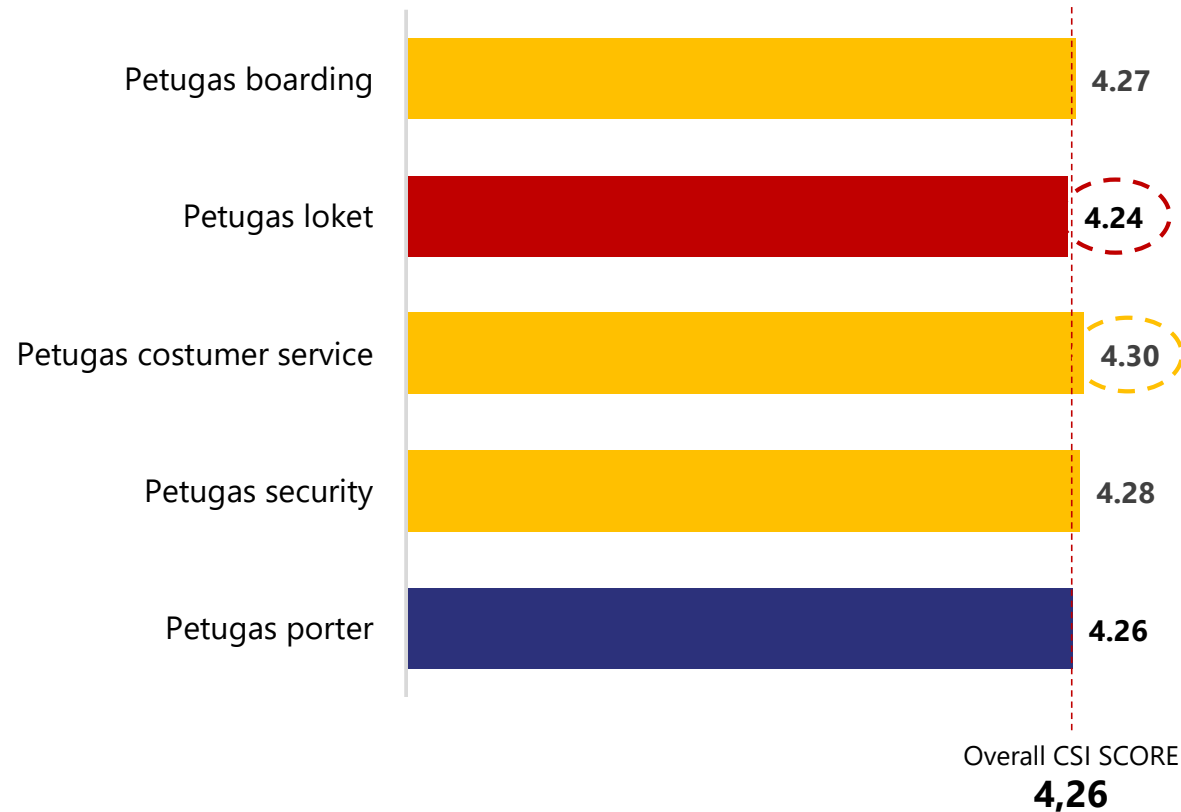
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,26)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



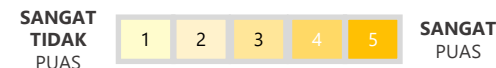
Di bawah overall score



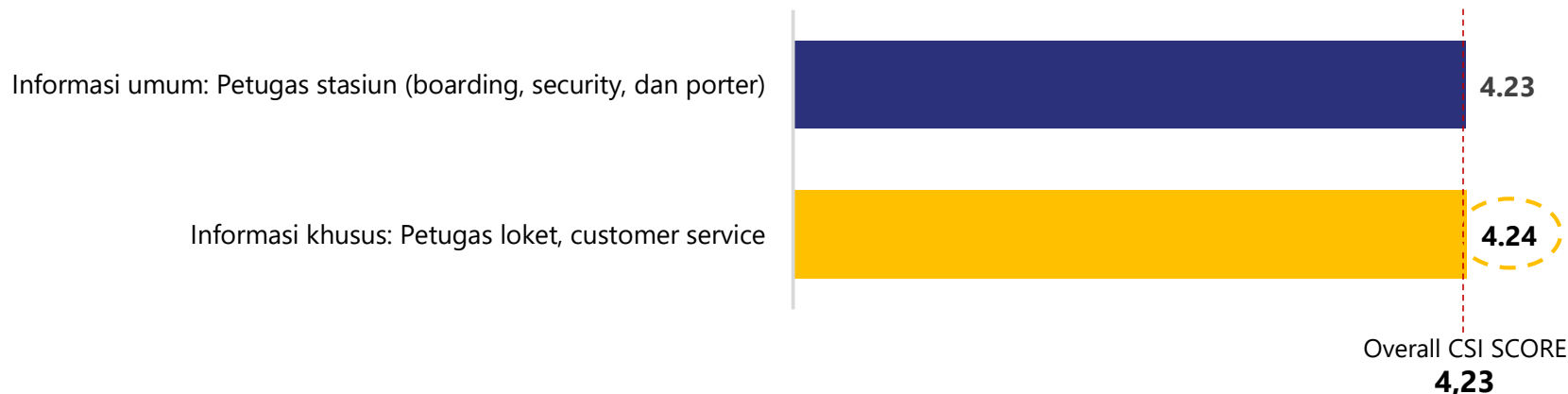
Tepat pada overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,23)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,16)



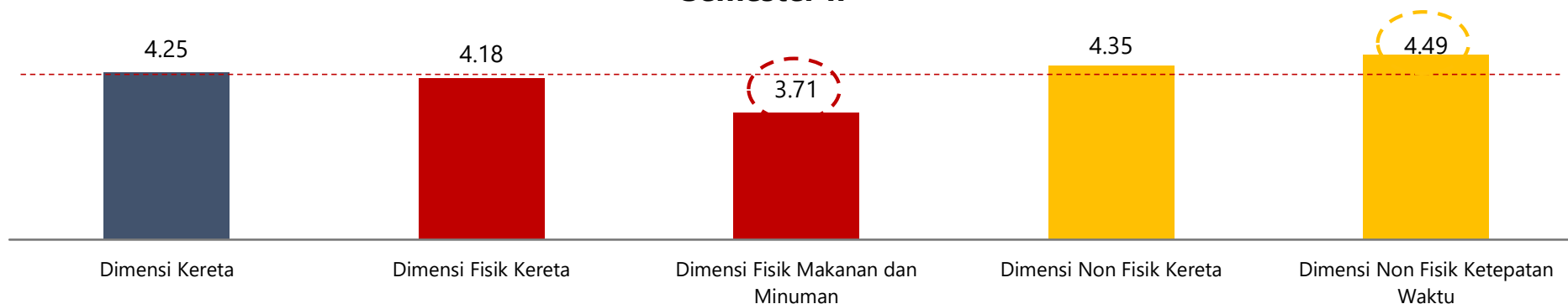
Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)



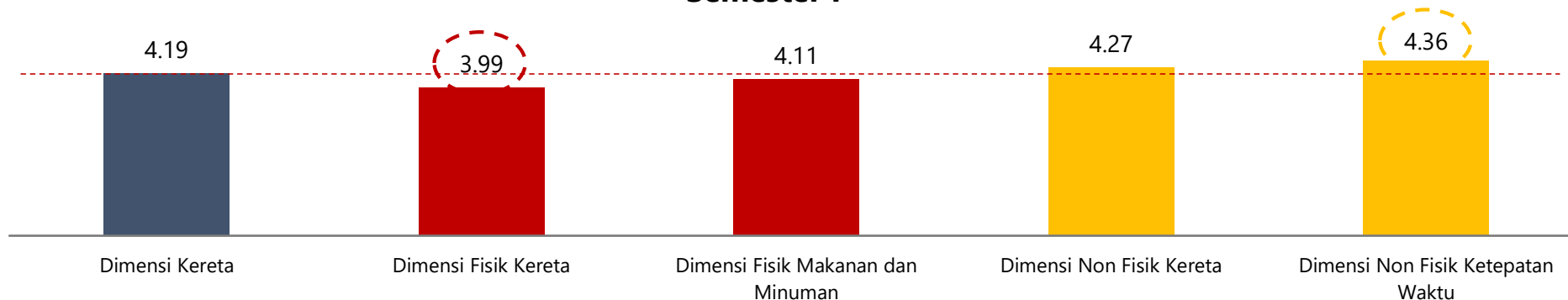
Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)
Responden Sem I DAOP 6 (n=350)



Nilai kepuasan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



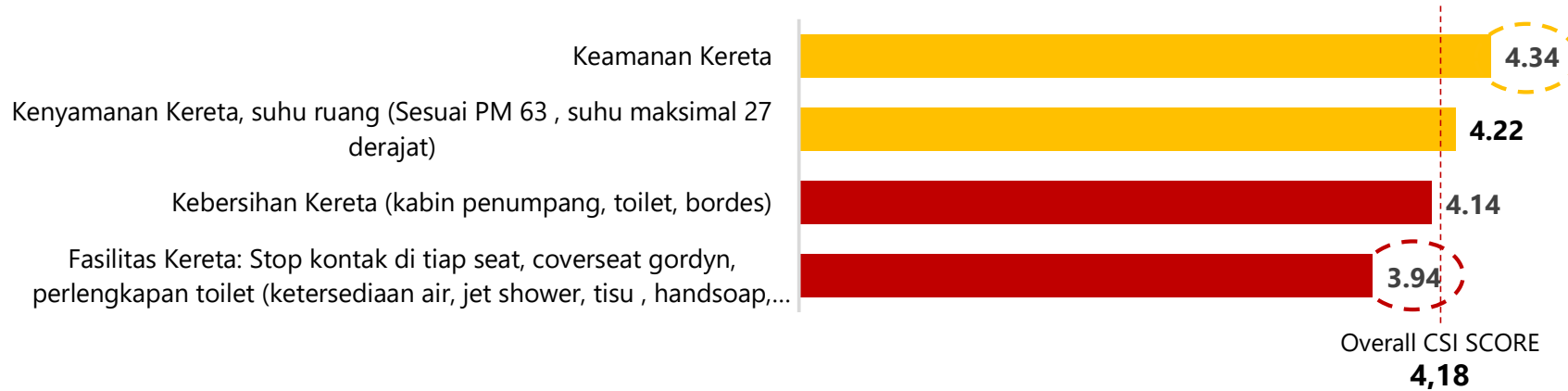
Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

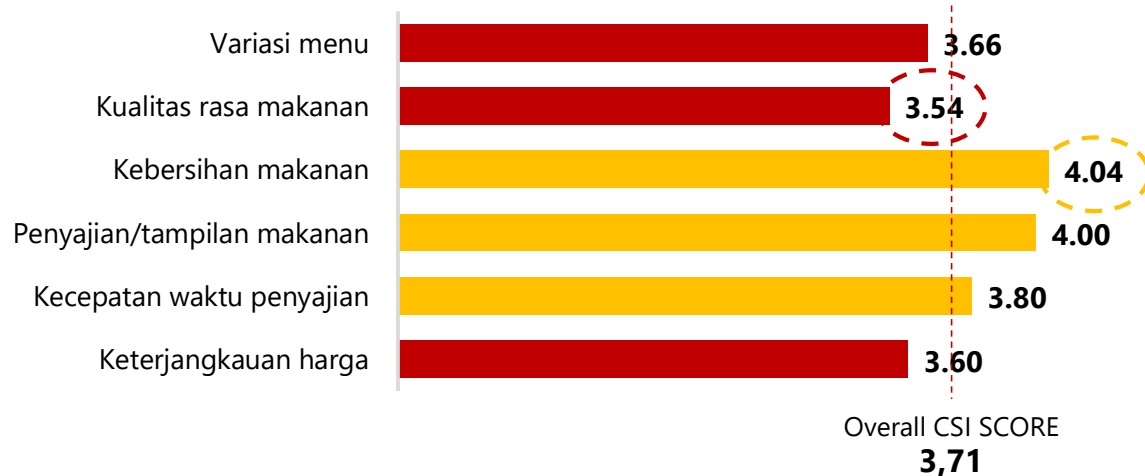
CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI FISIK KERETA API (4,18)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,71)



Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,35)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall CSI SCORE
4,35

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,49)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall CSI SCORE
4,49

Base:
Responden Sem II DAOP 6 (n=250)



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 7

Total responden DAOP 7 berjumlah 125 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 7 MADIUN

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Madiun	Daop 7 Madiun	50
2	Kertosono	Daop 7 Madiun	50
TOTAL			100

KA KELAS CAMPURAN

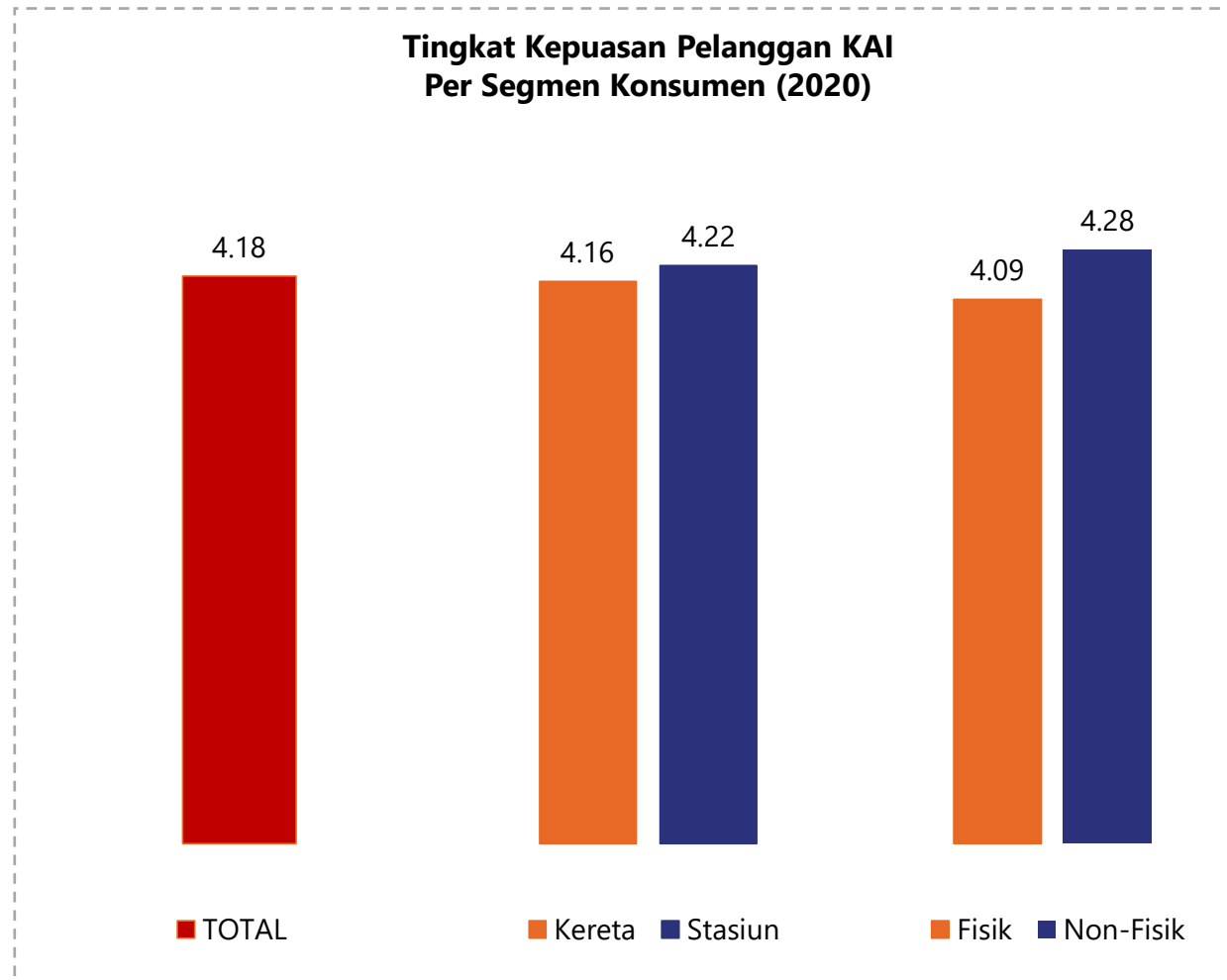
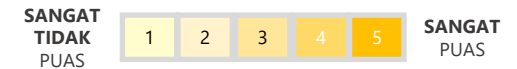
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Brantas	117	campuran	Bl-Pse	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

125 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Semester II tahun 2020 untuk DAOP 7 adalah sebesar 4,18

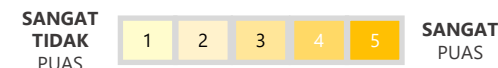
CSI SEMESTER II 2020



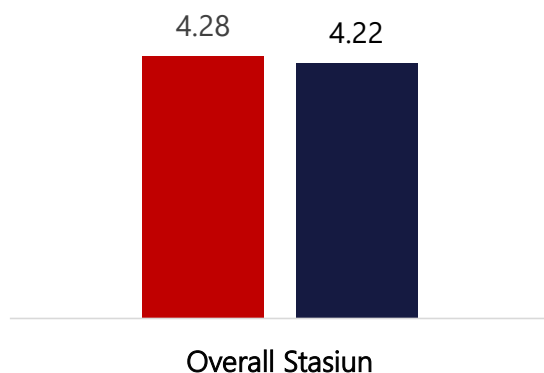
Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun maupun kereta lebih rendah dibandingkan semester sebelumnya

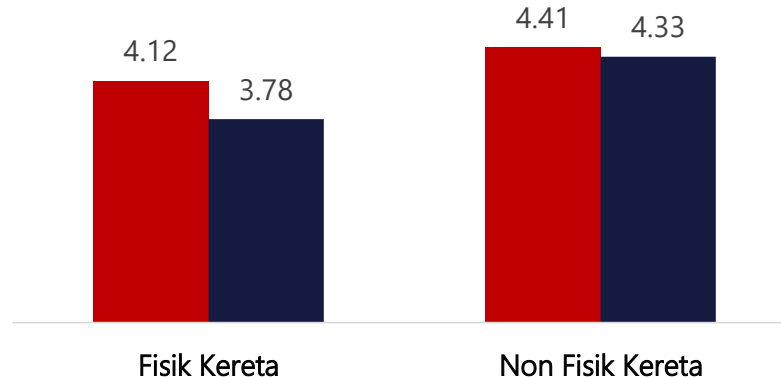
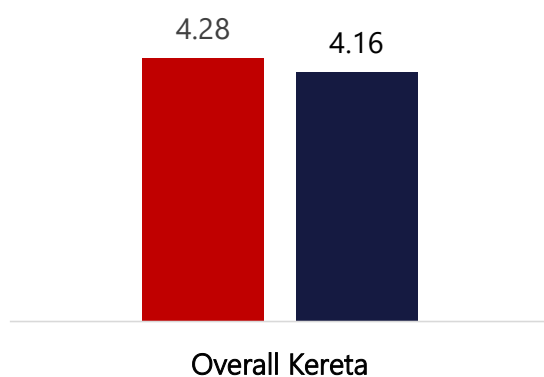
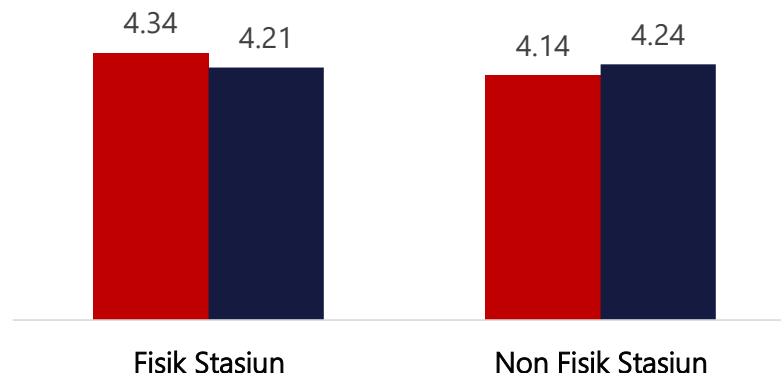
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

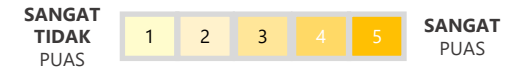


Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)
Responden Sem I DAOP 7 (n=200)

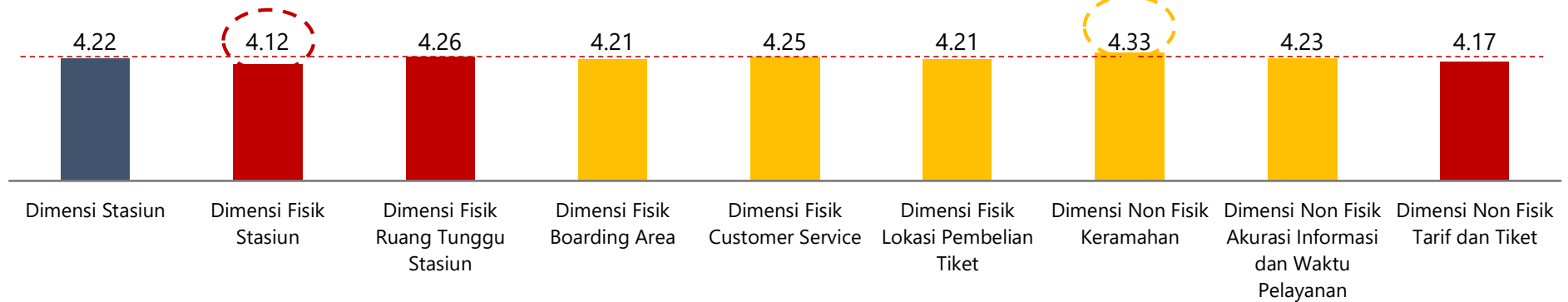
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

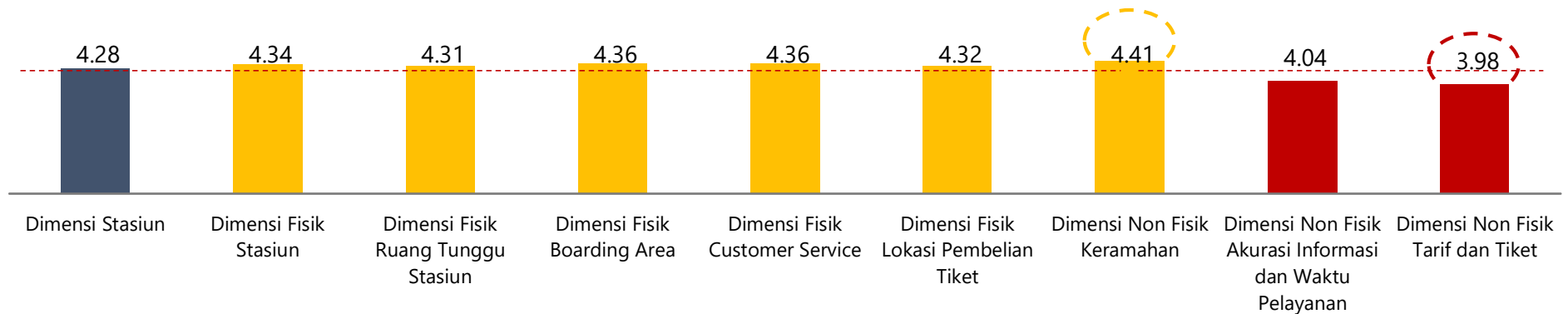
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

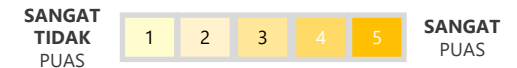
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Base:
Responden Sem I (n=200)
Responden Sem II (n=125)

© MarkPlus, Inc., 2020

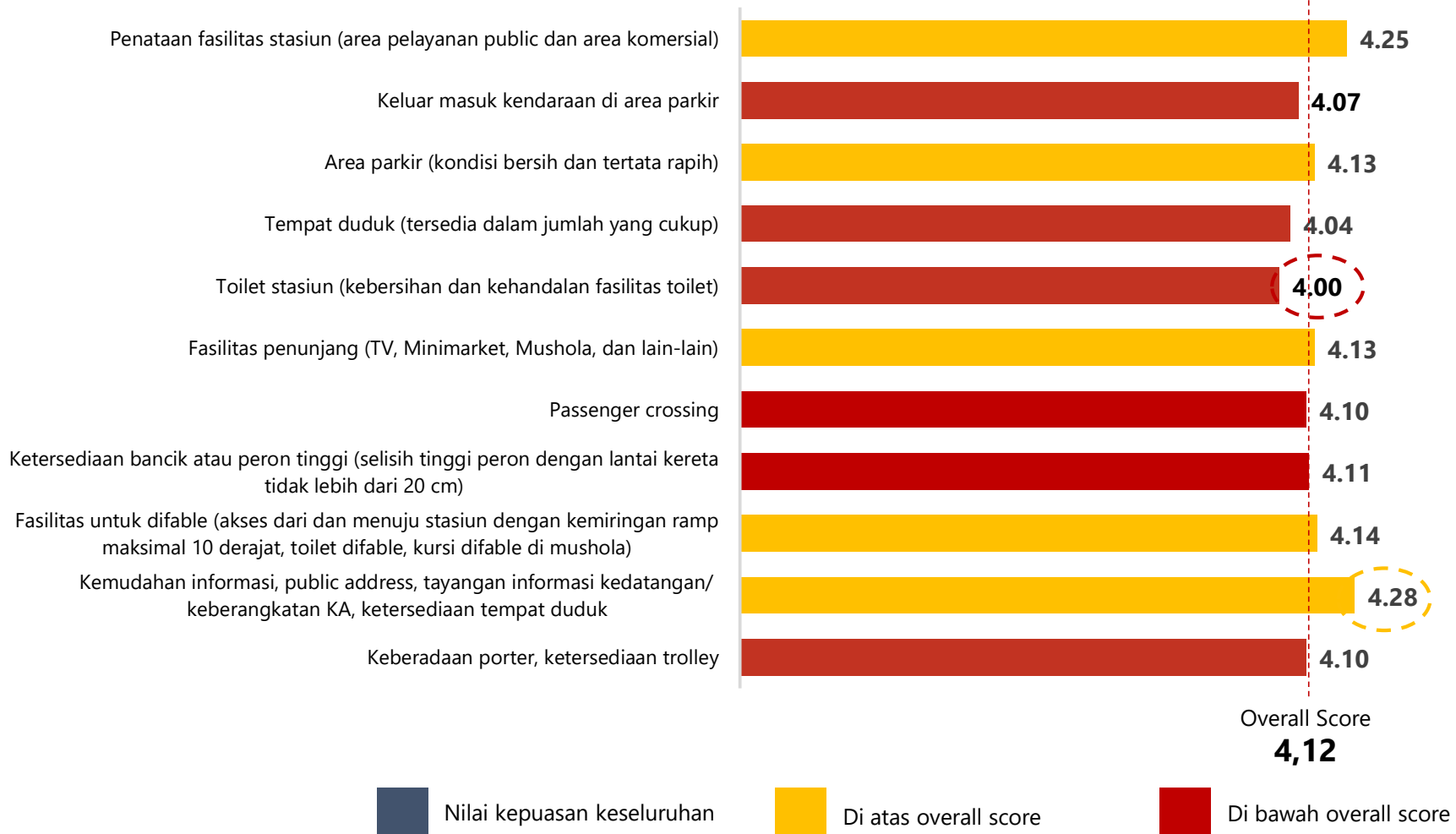
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



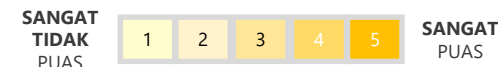
DIMENSI FISIK STASIUN (4,12)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

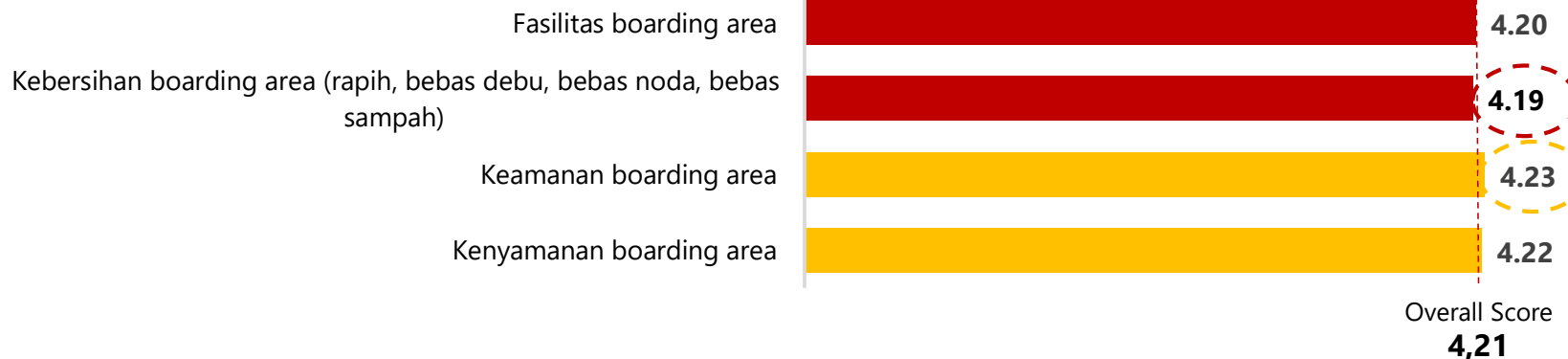


DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,26)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)

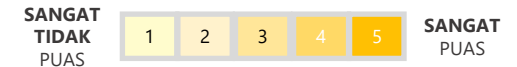


DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,21)



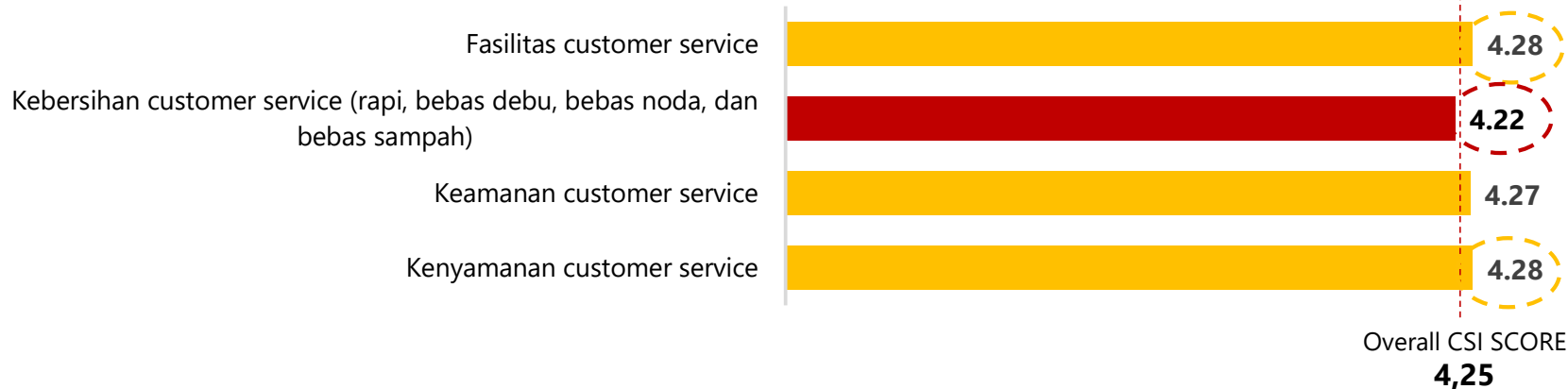
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

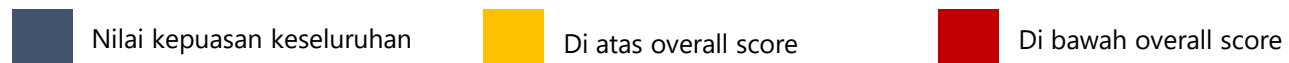
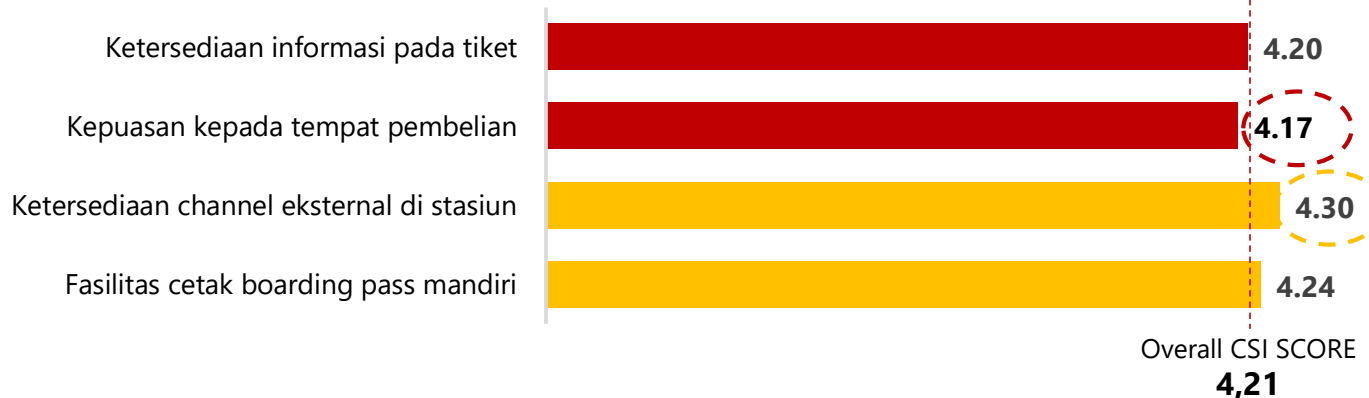


DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,25)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)

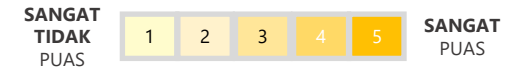


DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,21)



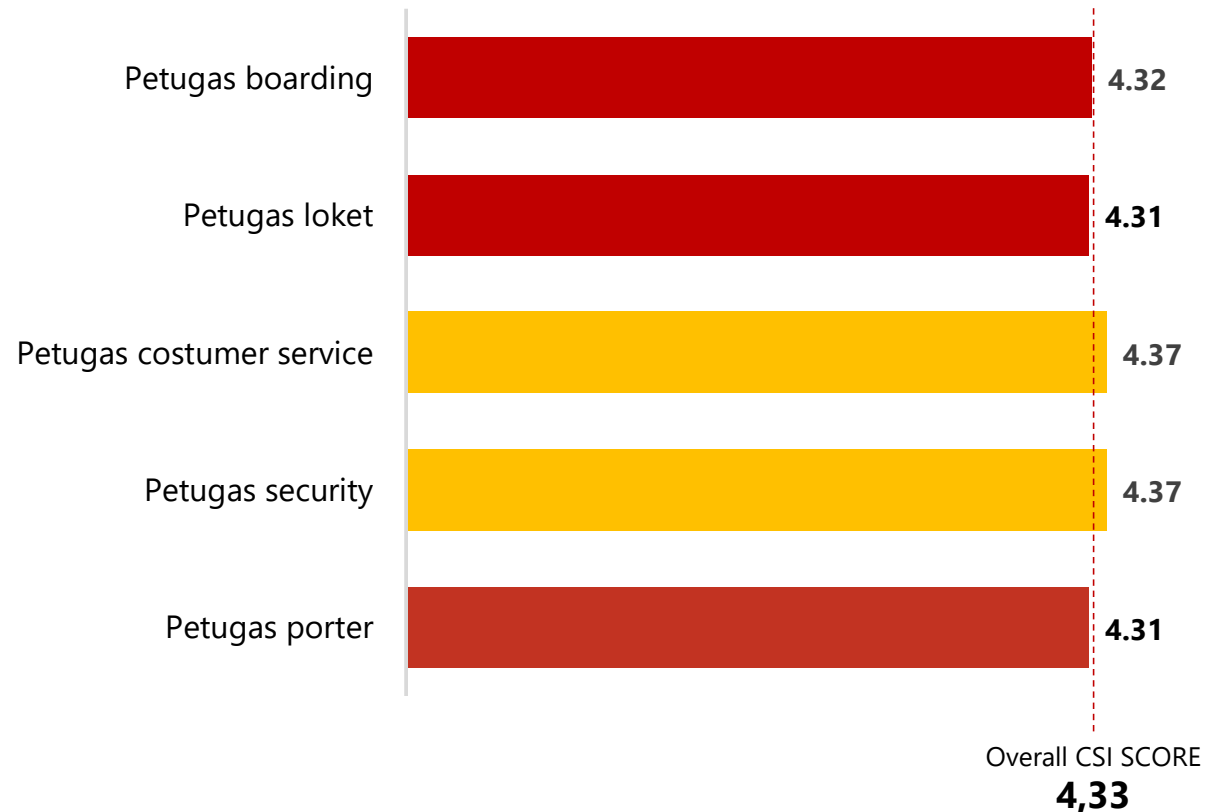
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,33)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)



Nilai kepuasan keseluruhan



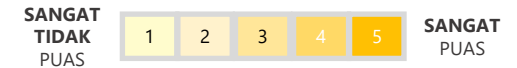
Di atas overall score



Di bawah overall score

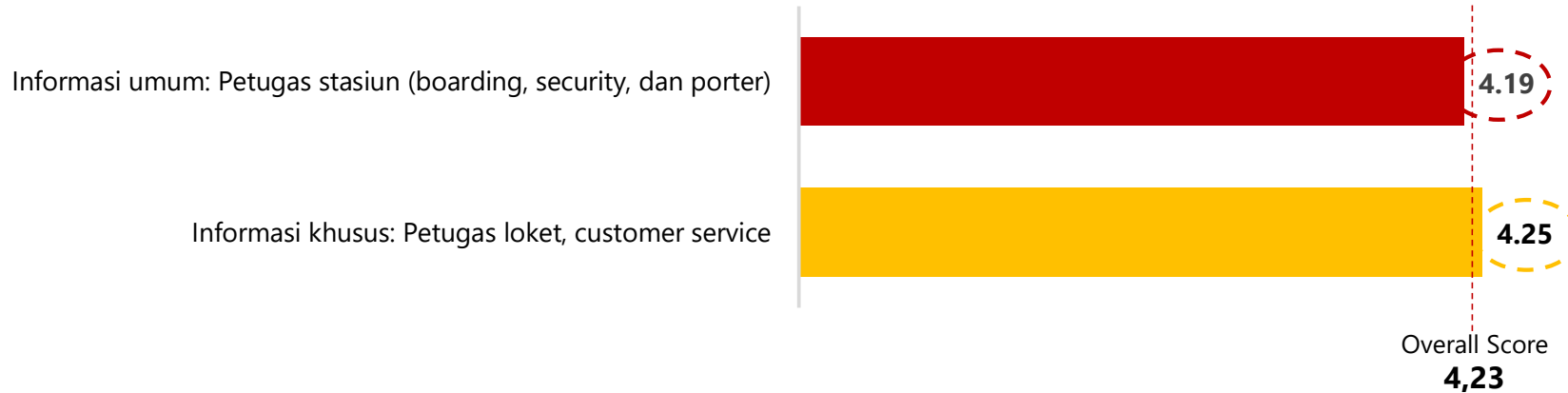
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

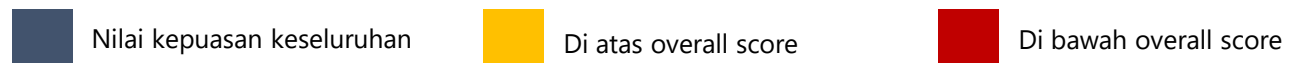


DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,23)

Base Responden Sem II DAOP 7 (n=125)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,17)

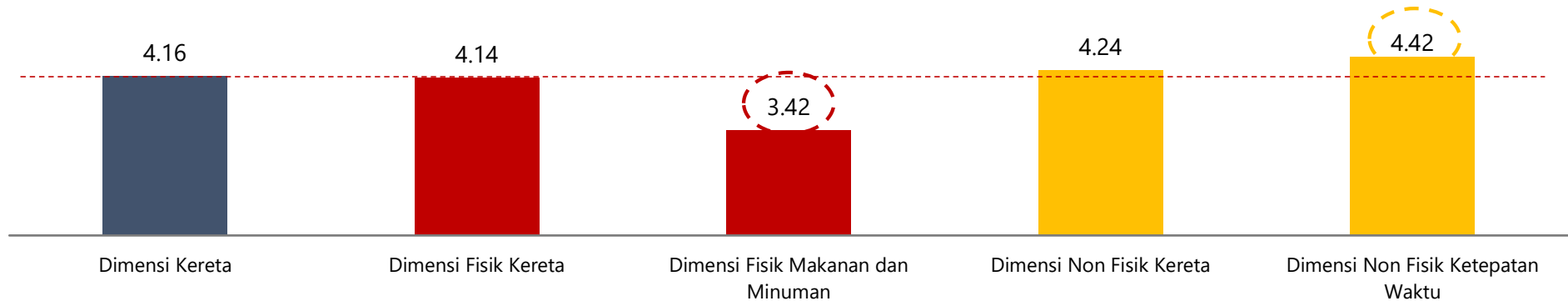


Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

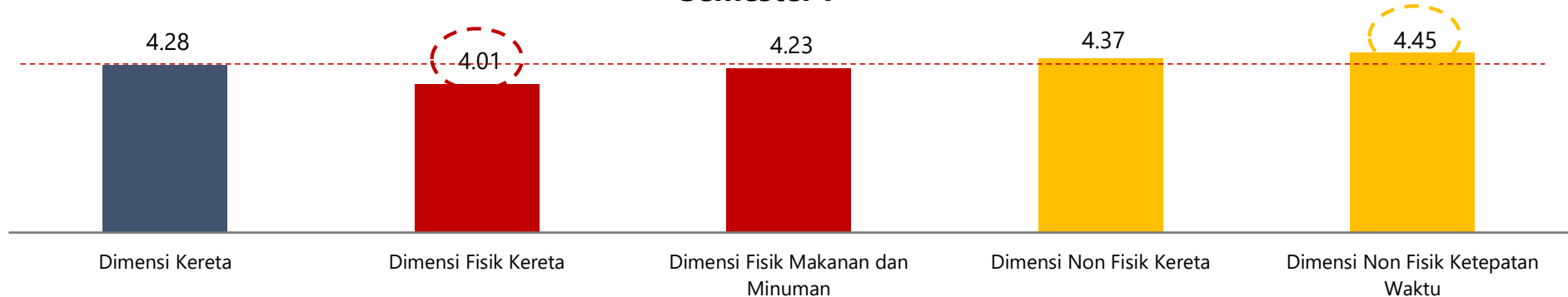
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Nilai kepuasan keseluruhan



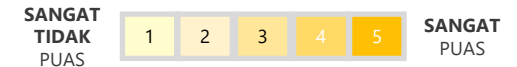
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

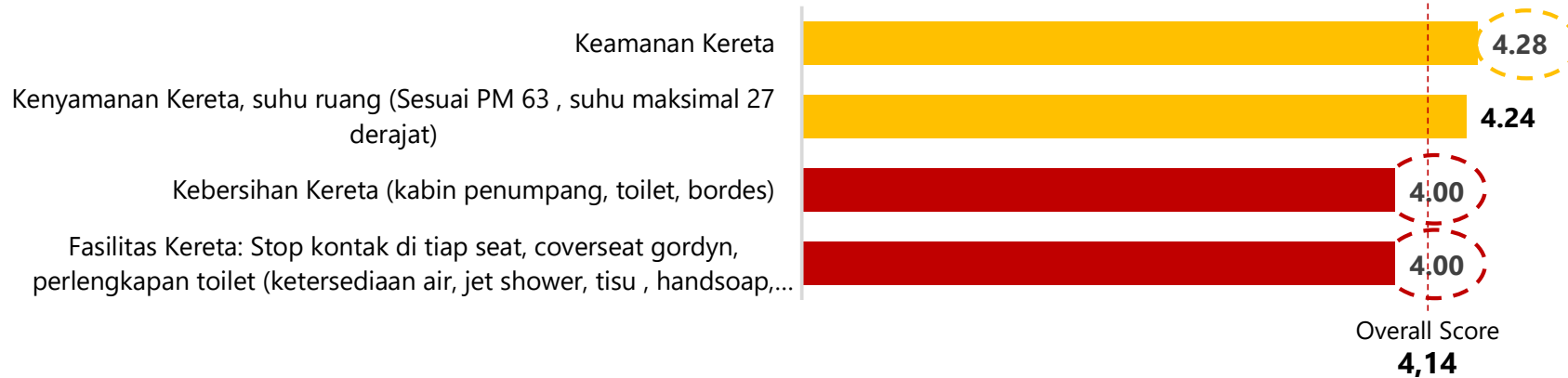
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

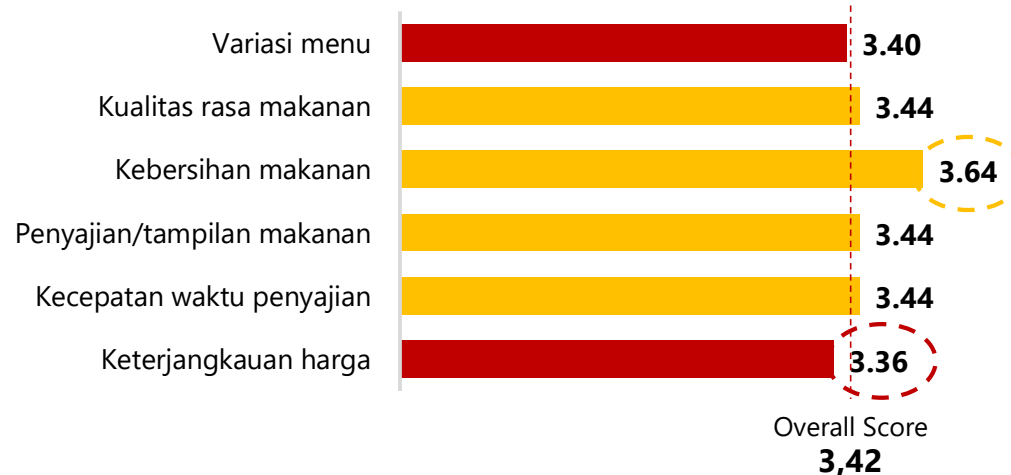


DIMENSI FISIK KERETA API (4,14)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)



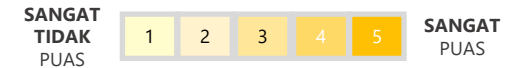
DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,42)



Nilai loyalitas keseluruhan Di atas overall score Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,24)

Base:
Responden Sem II DAOP 7 (n=125)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,24

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,42)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,42



Nilai loyalitas keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 8

Total responden DAOP 8 berjumlah 225 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 8 SURABAYA

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	50
2	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	50
3	Malang	Daop 8 Surabaya	50
TOTAL			150

KA KELAS EKSEKUTIF

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Gajayana	75	K1	MI-Gmr	25
TOTAL					25

KA KELAS EKONOMI KOMERSIAL

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayakarta	253	K3	Sgu-Jakk	25
TOTAL					25

KA KELAS EKONOMI PSO

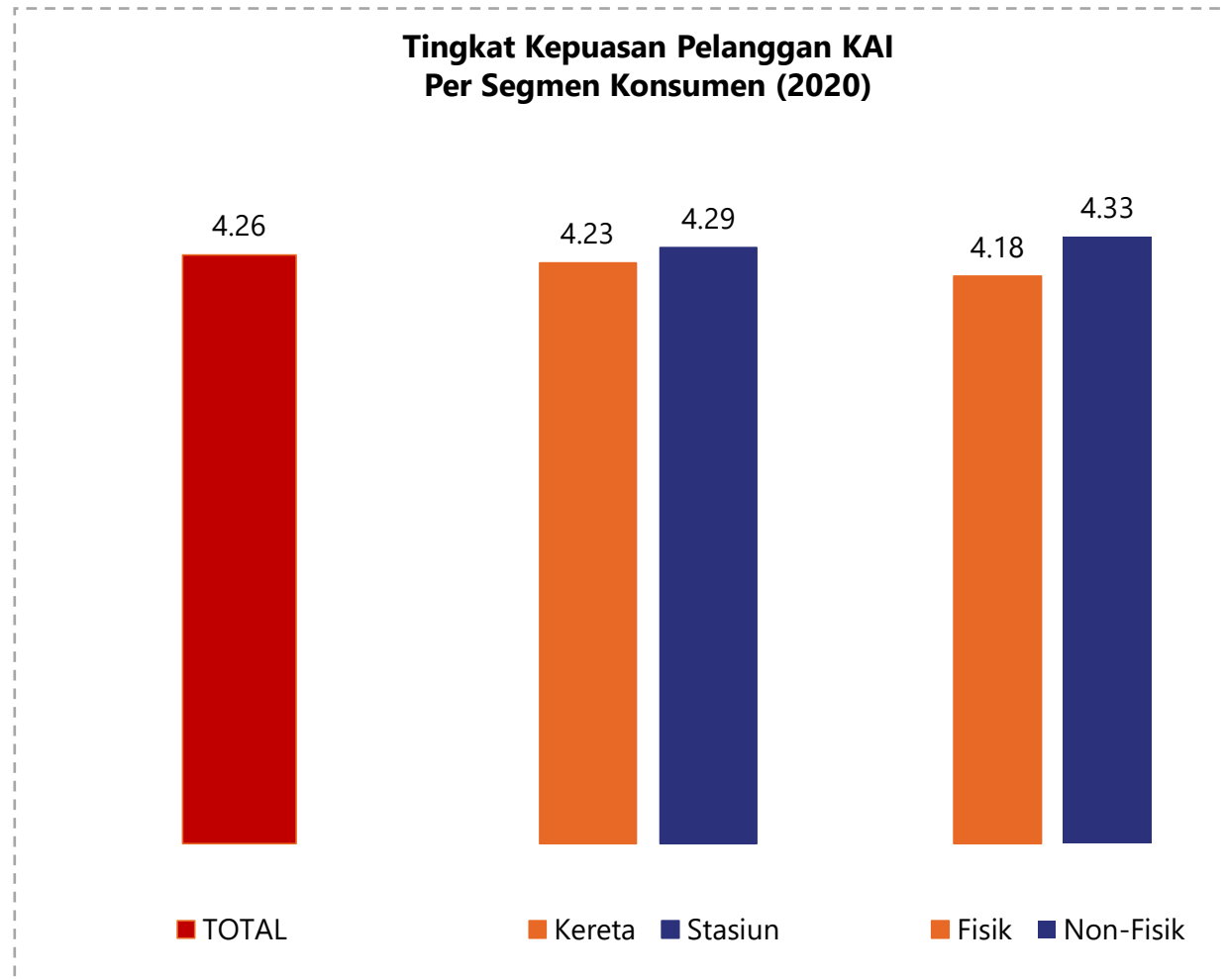
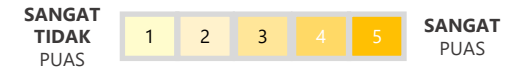
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Maharani	265	K3 PSO	Sbi-Smc	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

225 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Semester II tahun 2020 untuk DAOP 8 adalah sebesar 4,26

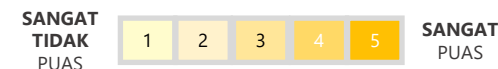
CSI SEMESTER II 2020



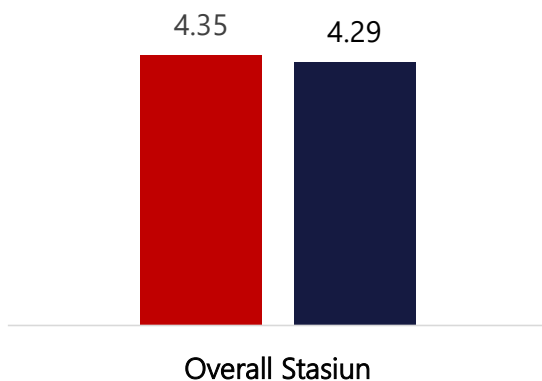
Base:
Responden Sem II (n=225)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun maupun kereta lebih rendah dibandingkan semester sebelumnya

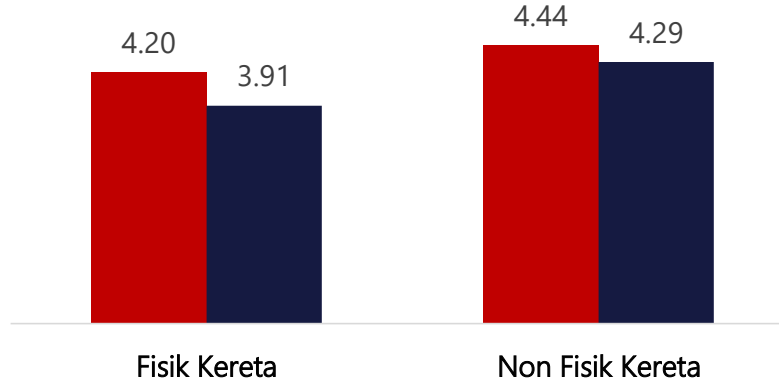
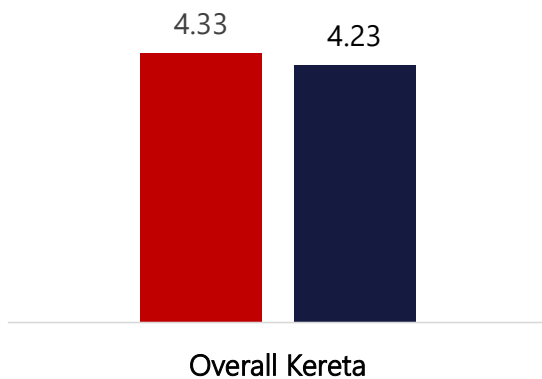
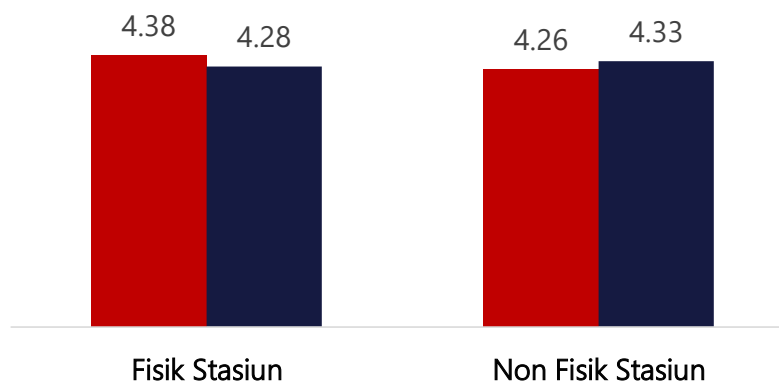
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

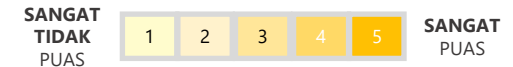


Base:
Responden Sem II (n=225)
Responden Sem I (n=300)

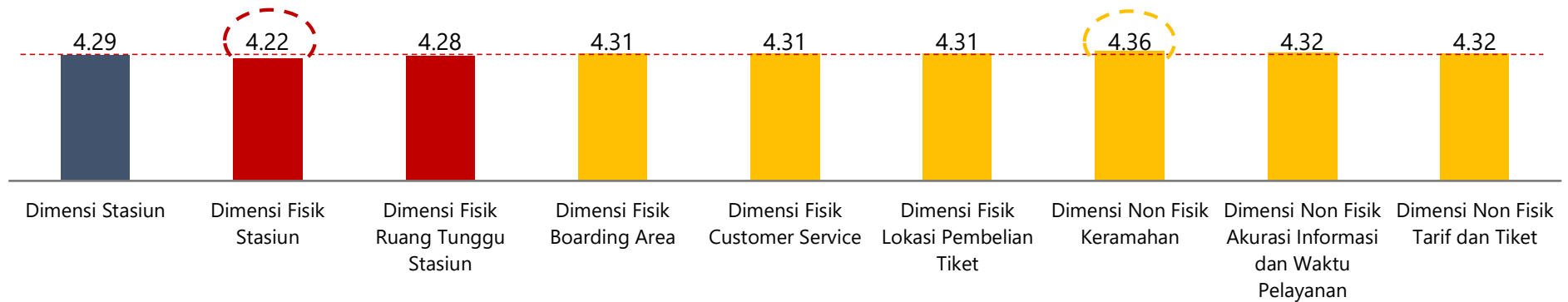
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester I dan II

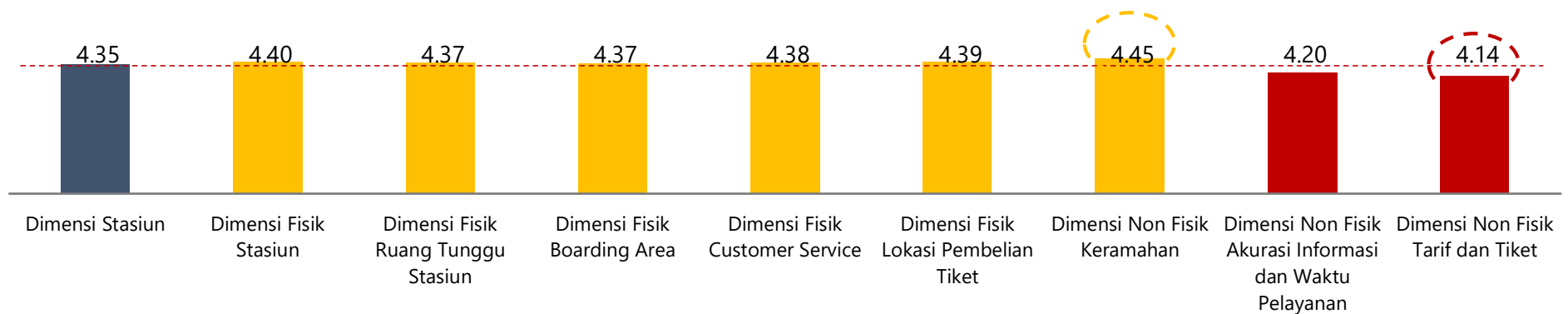
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II (n=225)
Responden Sem I (n=300)

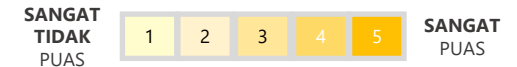
Nilai kepuasan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

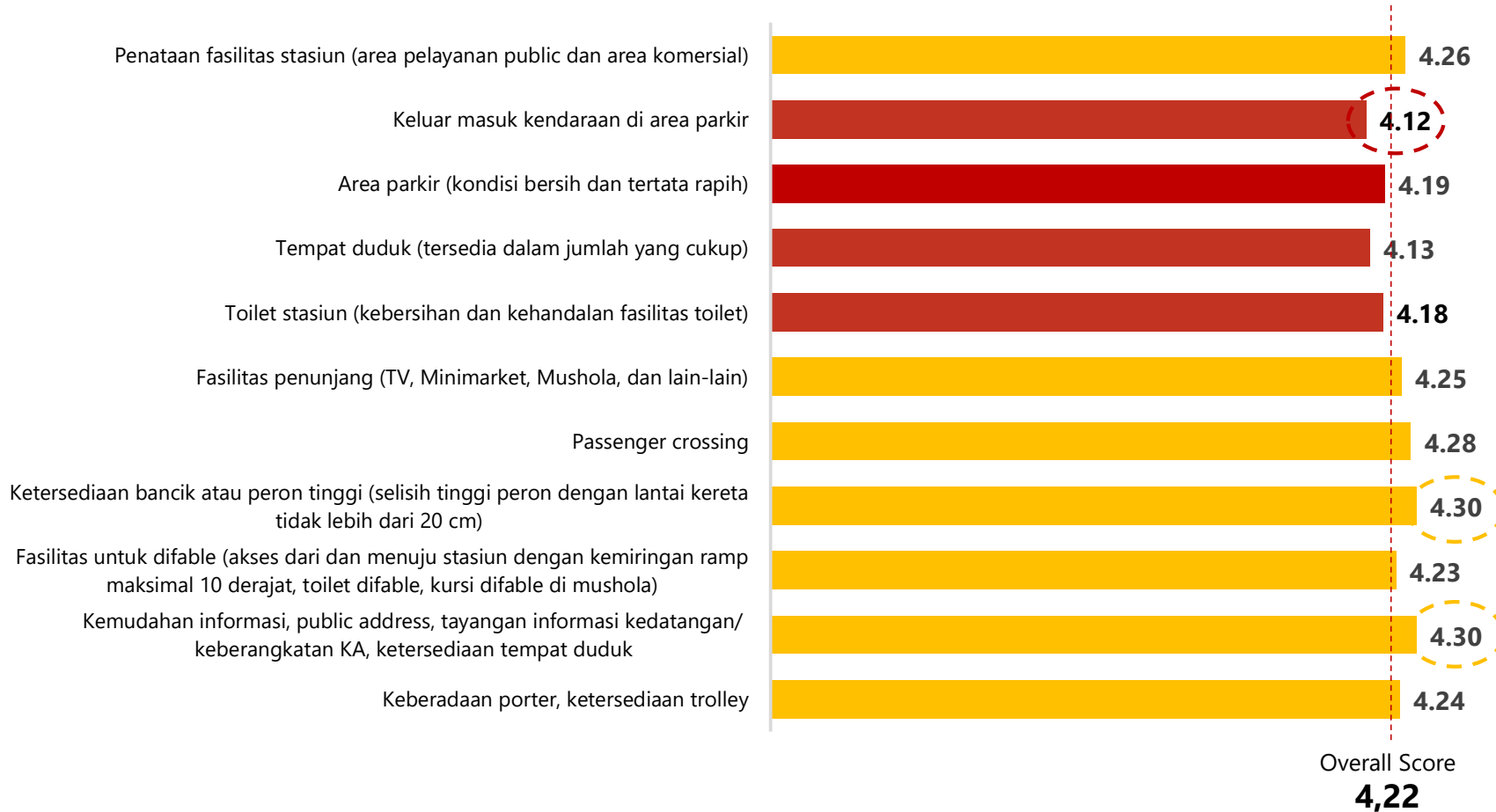
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,22)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



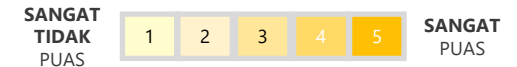
Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

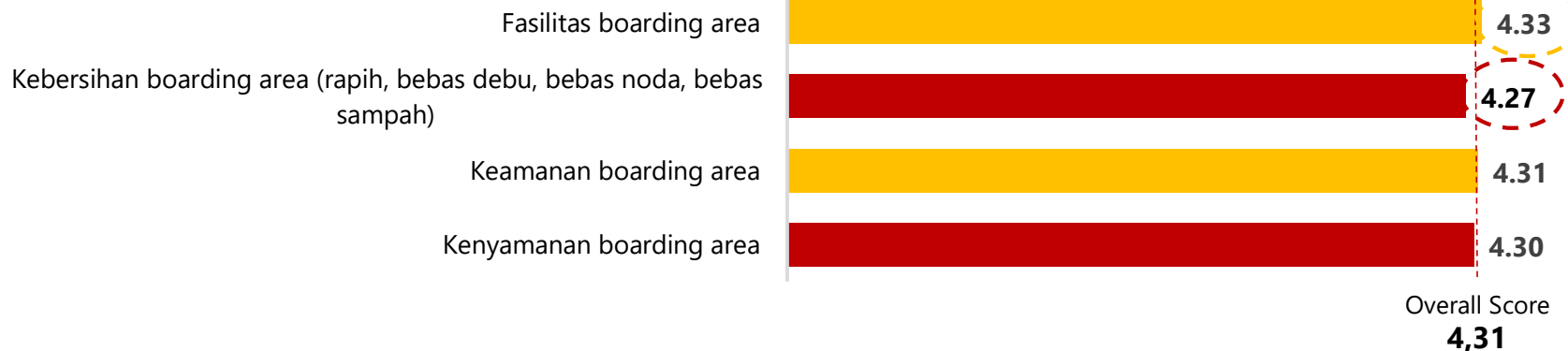


Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,28)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,31)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



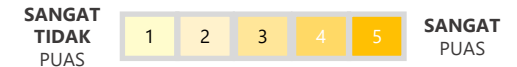
Di atas overall score



Di bawah overall score

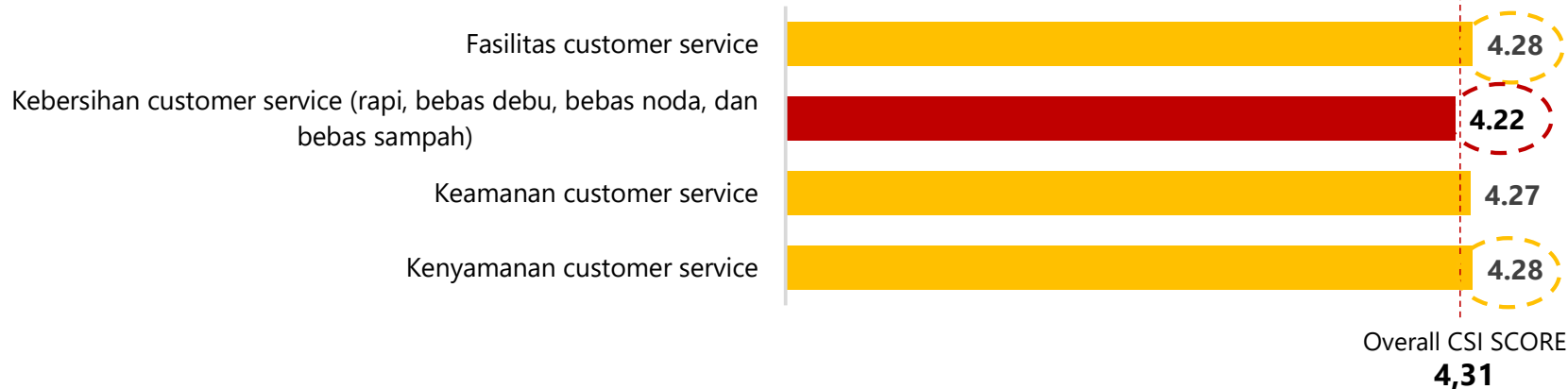
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

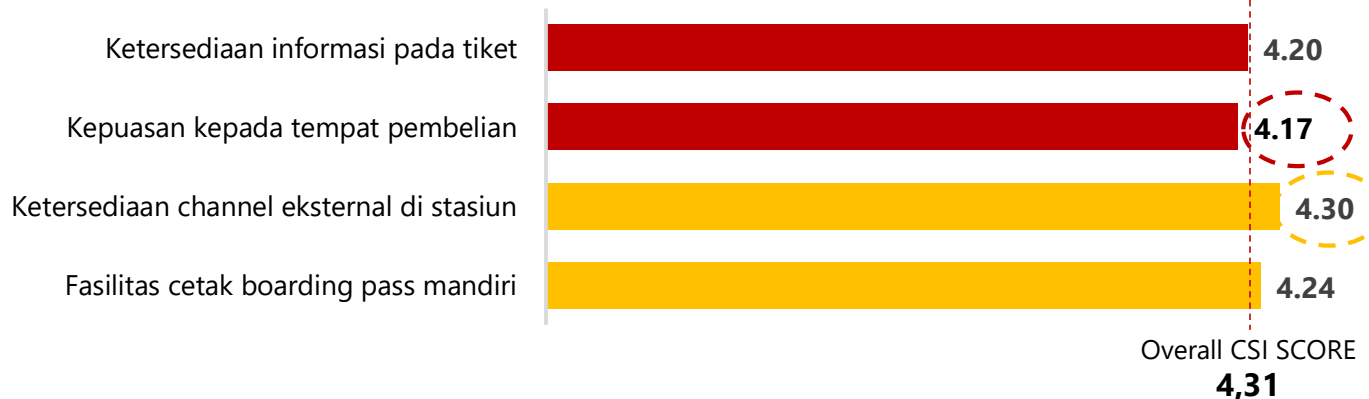


Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,31)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,31)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



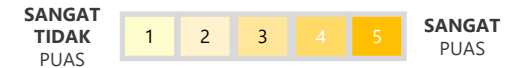
Di atas overall score



Di bawah overall score

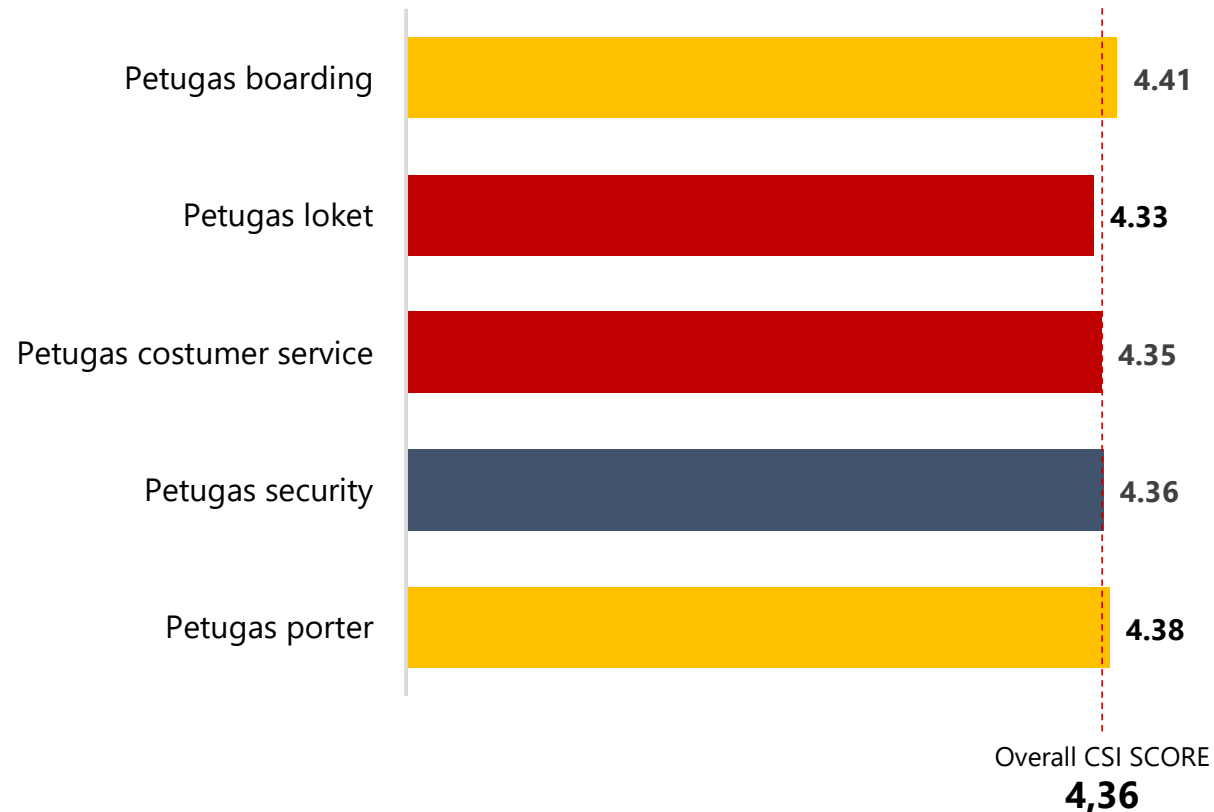
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,36)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



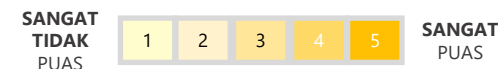
Di atas overall score



Di bawah overall score

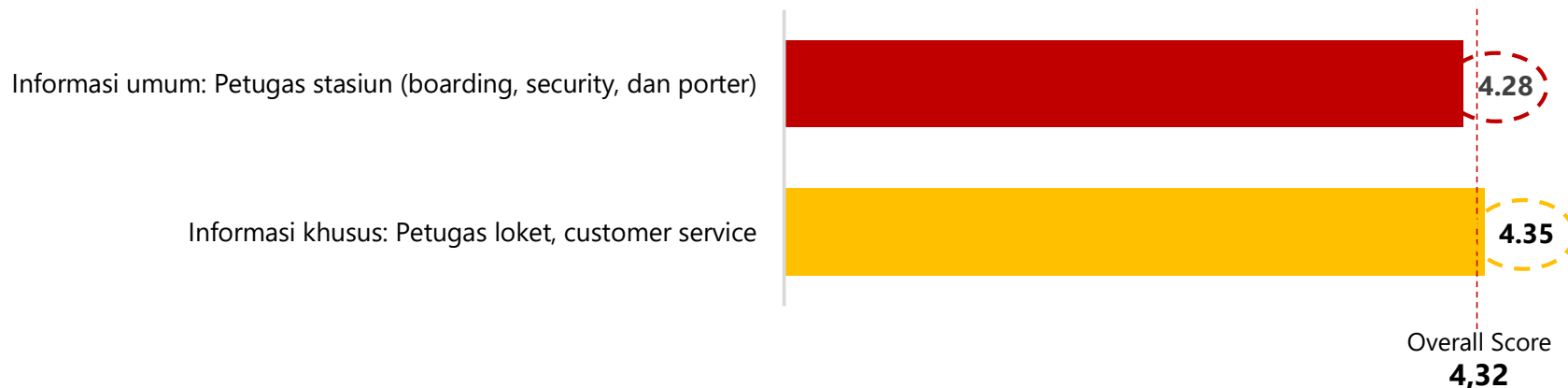
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,32)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,32)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



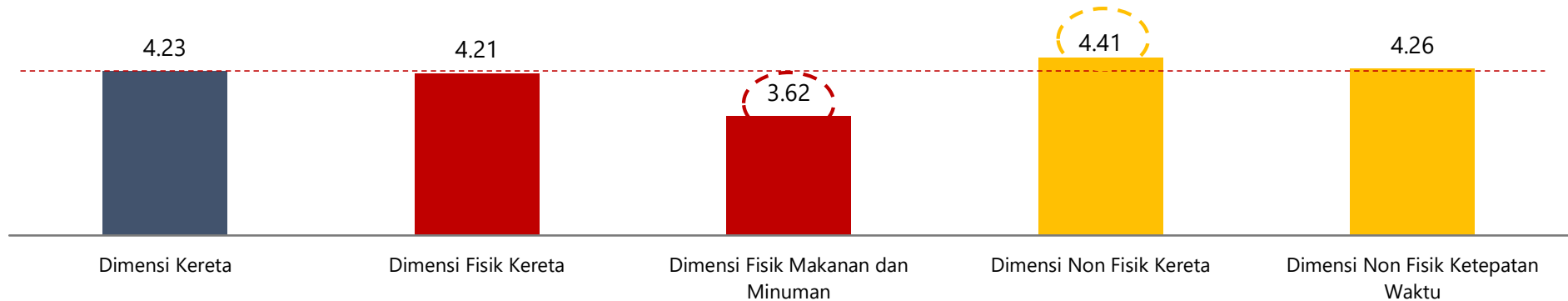
Di bawah overall score

Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

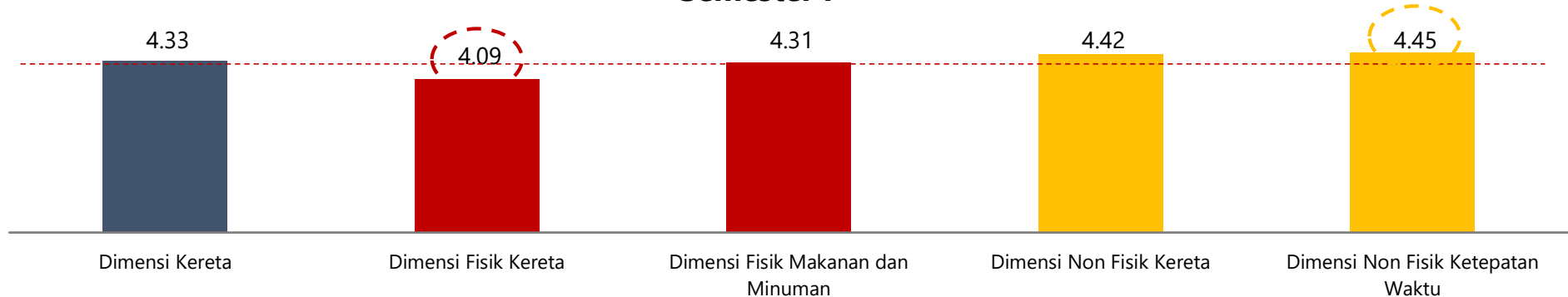
CSI DIMENSI KERETA

Base:
Responden Sem II (n=225)

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I



Nilai kepuasan keseluruhan



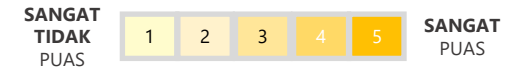
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

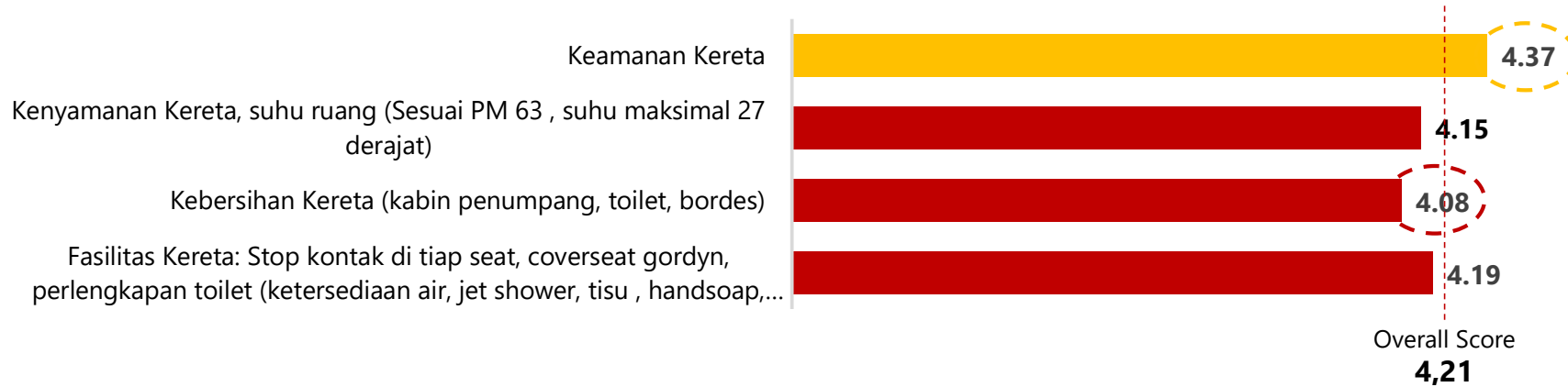
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

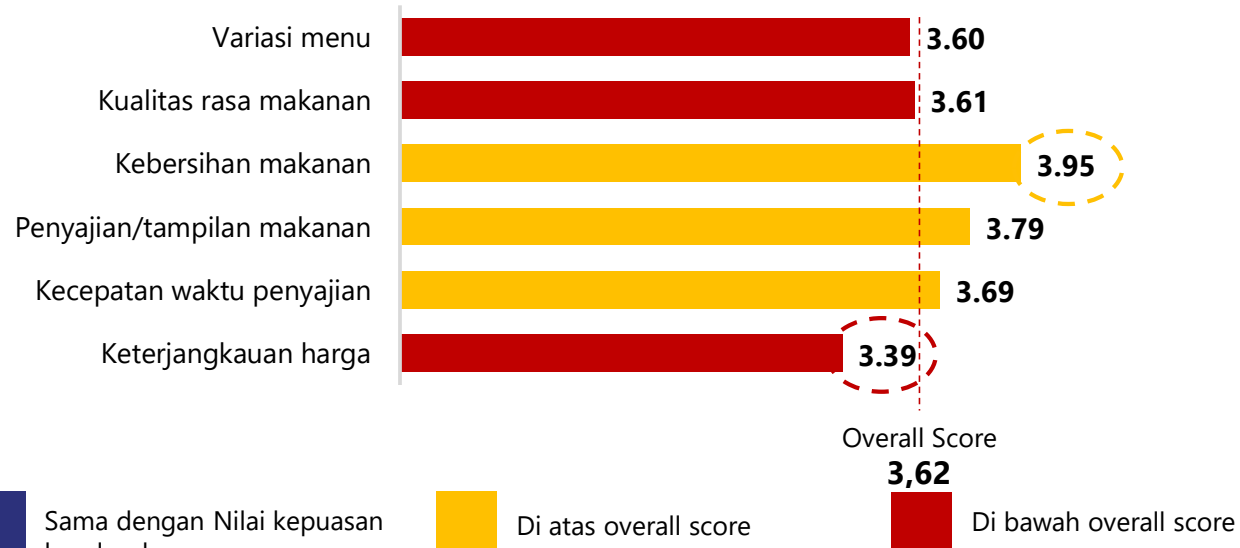


Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,21)

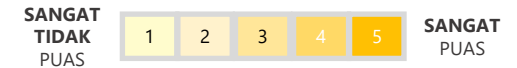


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,62)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n=225)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,41)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,24

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,26)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,26



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DAOP 9

Total responden DAOP 9 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DAOP 9 JEMBER

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Jember	Daop 9 Jember	50
2	Ketapang	Daop 9 Jember	50
TOTAL			100

KA KELAS EKONOMI PSO

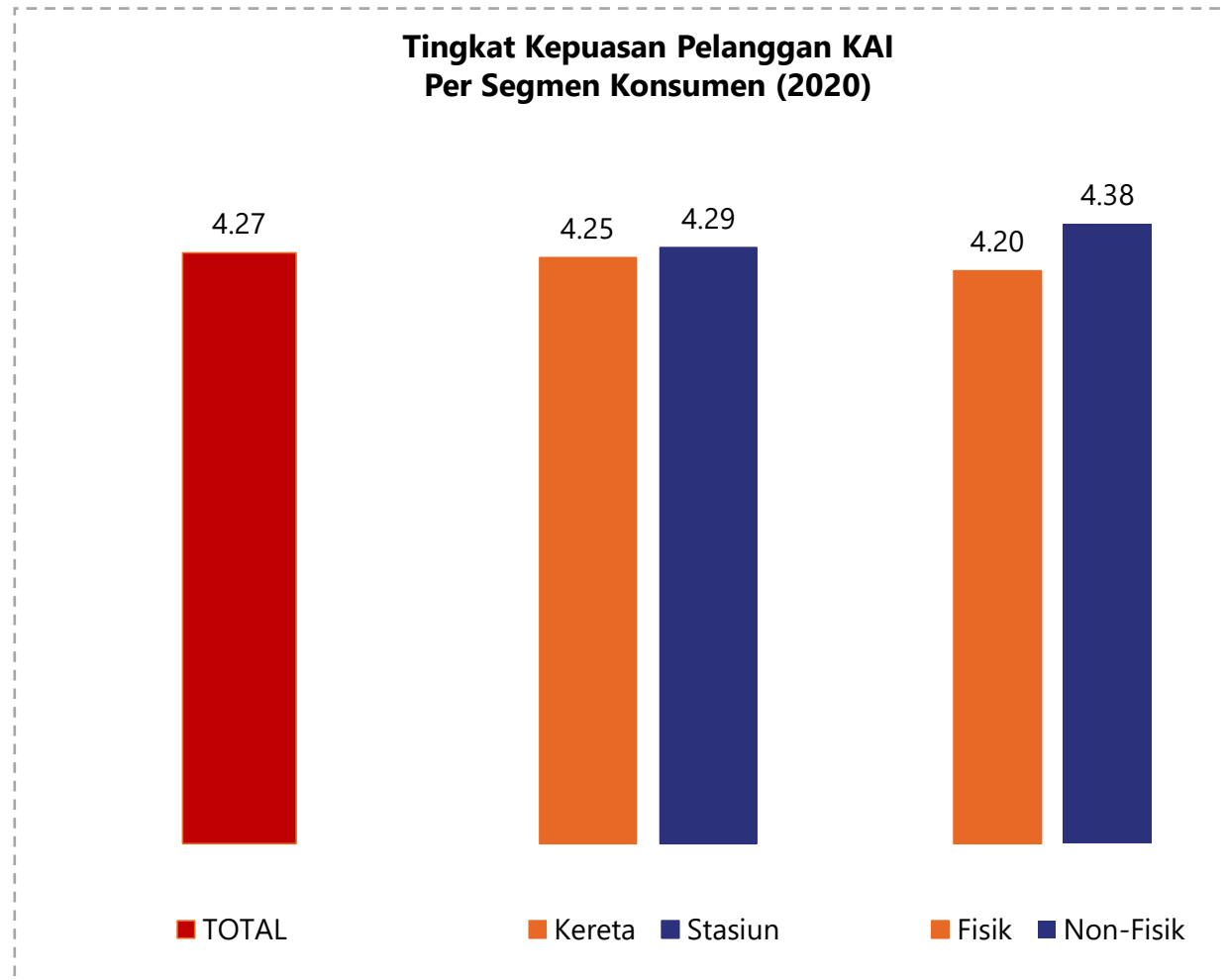
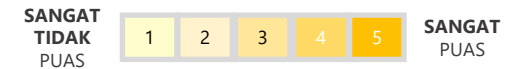
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Sri Tanjung	301	K3 PSO	Ktg-Sgu	25
2	Tawangalun	334	K3 PSO	Ktg-Bg-Mlk	25
TOTAL					50

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Semester II tahun 2020 untuk DAOP 9 adalah sebesar 4,27

CSI SEMESTER II 2020



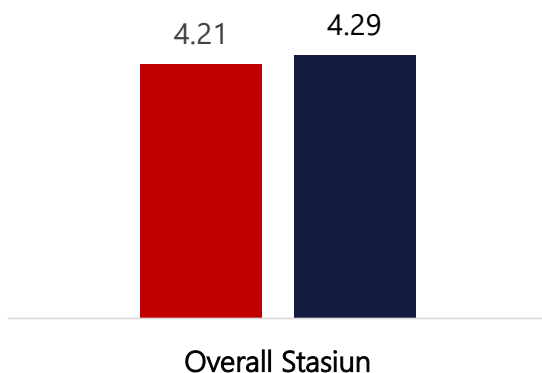
Base:
Responden Sem II (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya, sedangkan CSI kereta Semester II memiliki nilai yang sama dengan semester I

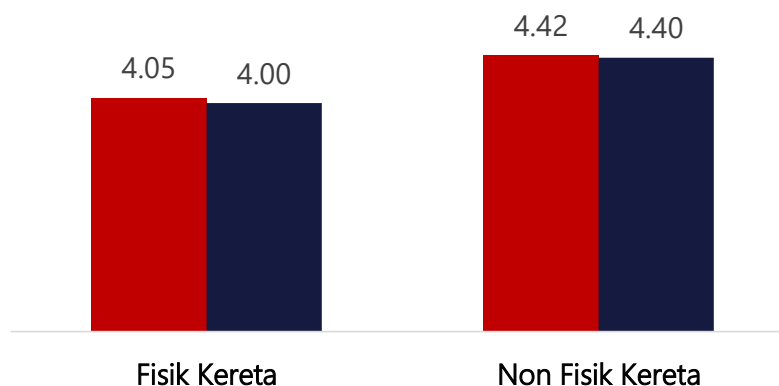
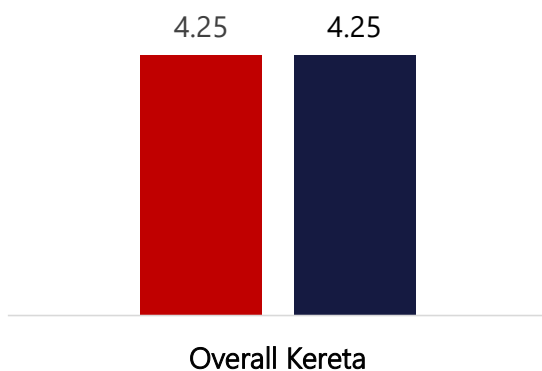
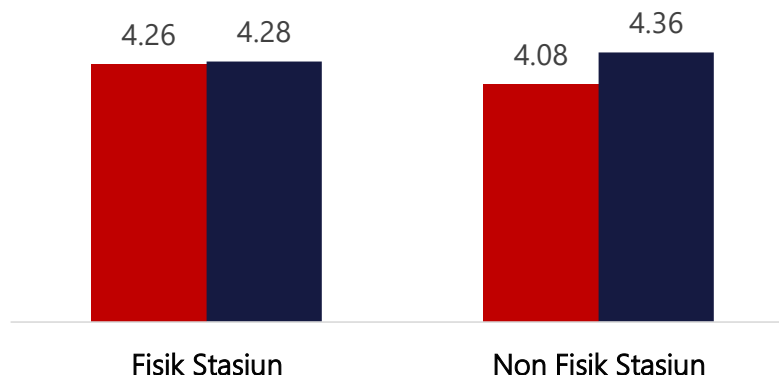
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

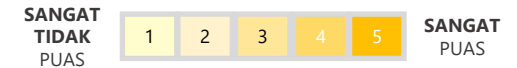


Base:
Responden Sem II (n=150)
Responden Sem I (n=200)

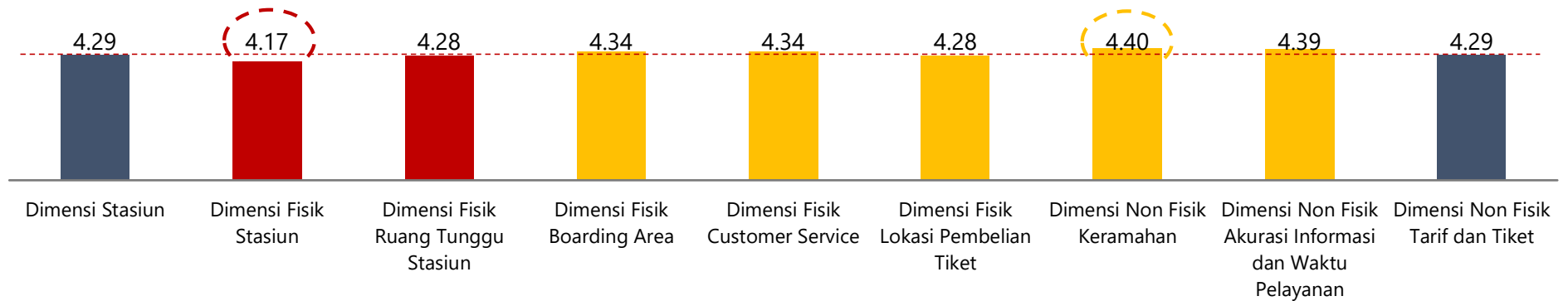
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester II

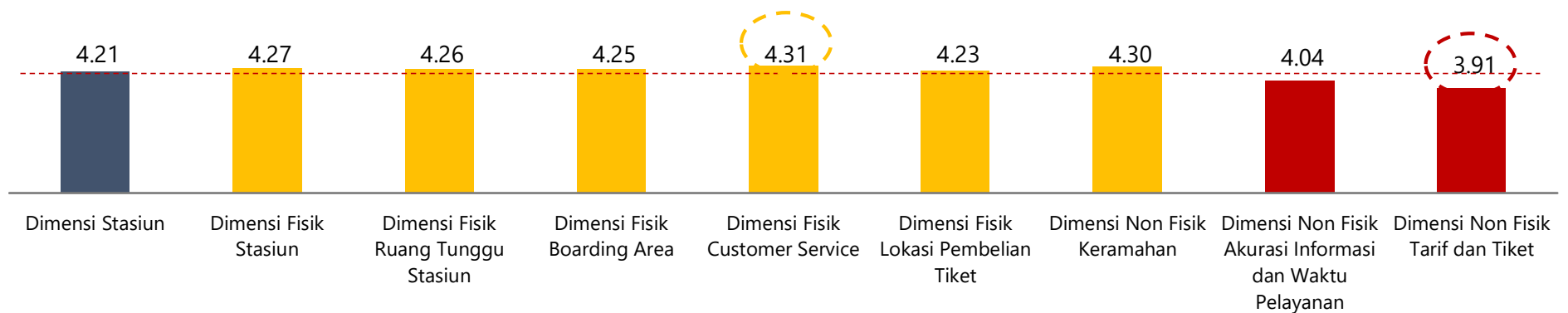
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II (n=150)
Responden Sem I (n=200)

Nilai kepuasan keseluruhan

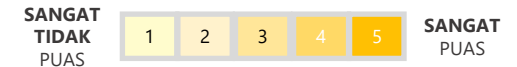
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

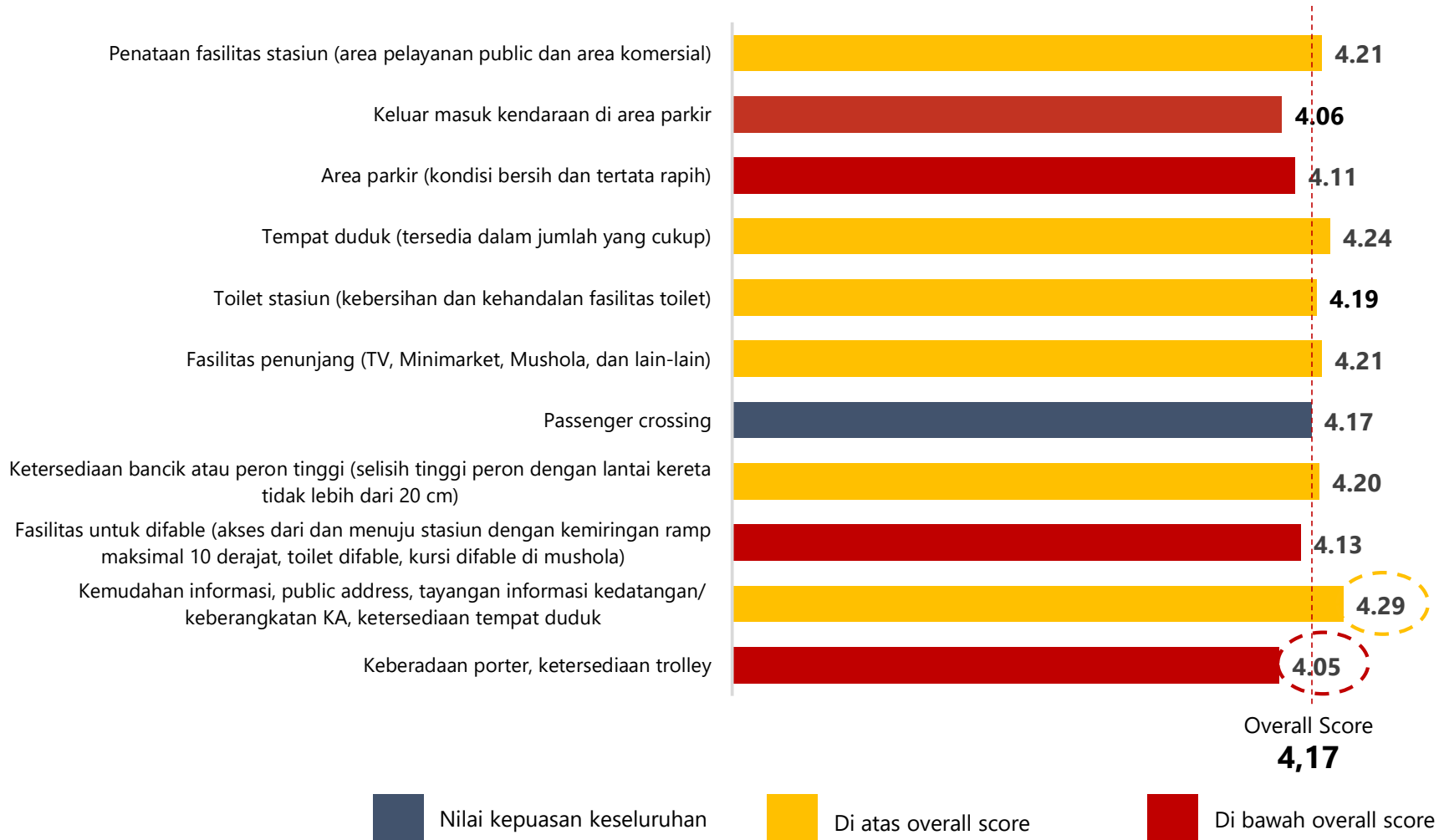
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



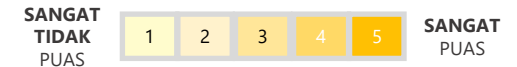
Base:
Responden Sem II (n=150)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,17)



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n=150)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,28)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,34)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



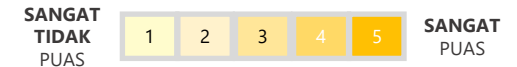
Di atas overall score



Di bawah overall score

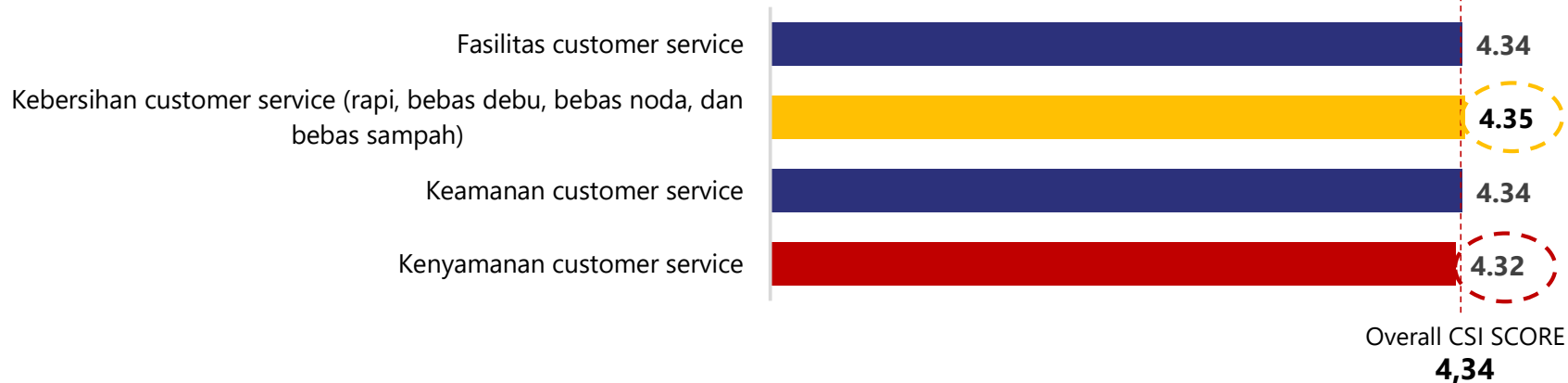
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

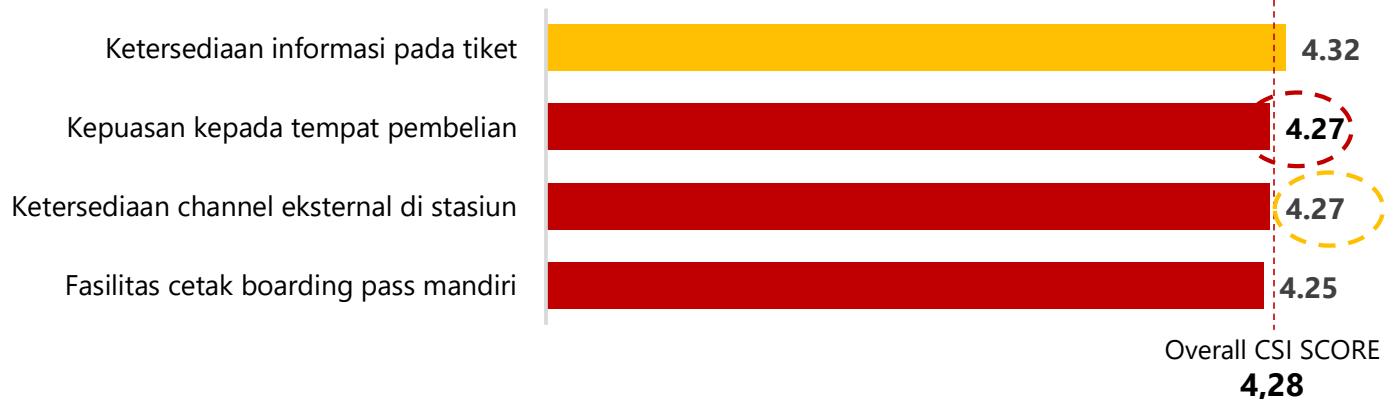


Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,34)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,28)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



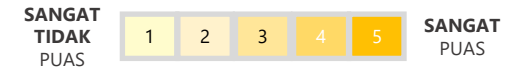
Di atas overall score



Di bawah overall score

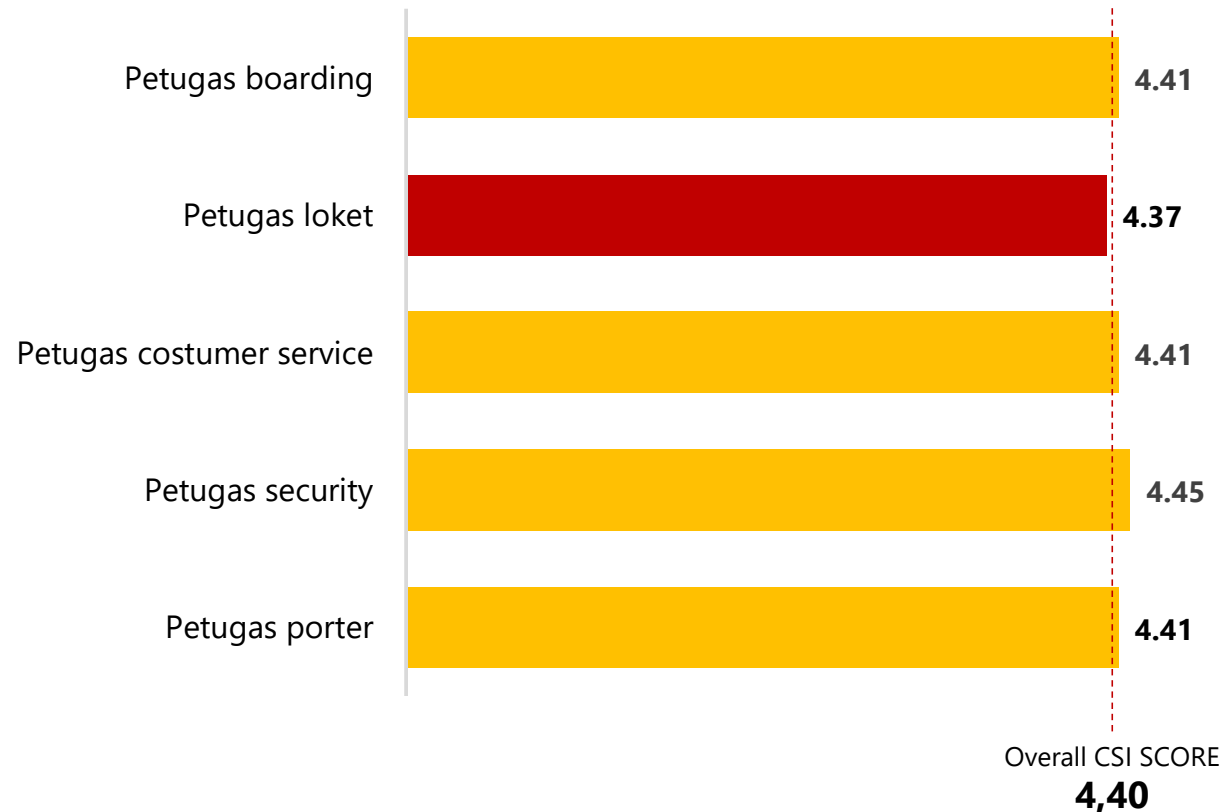
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,40)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



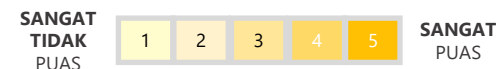
Di atas overall score



Di bawah overall score

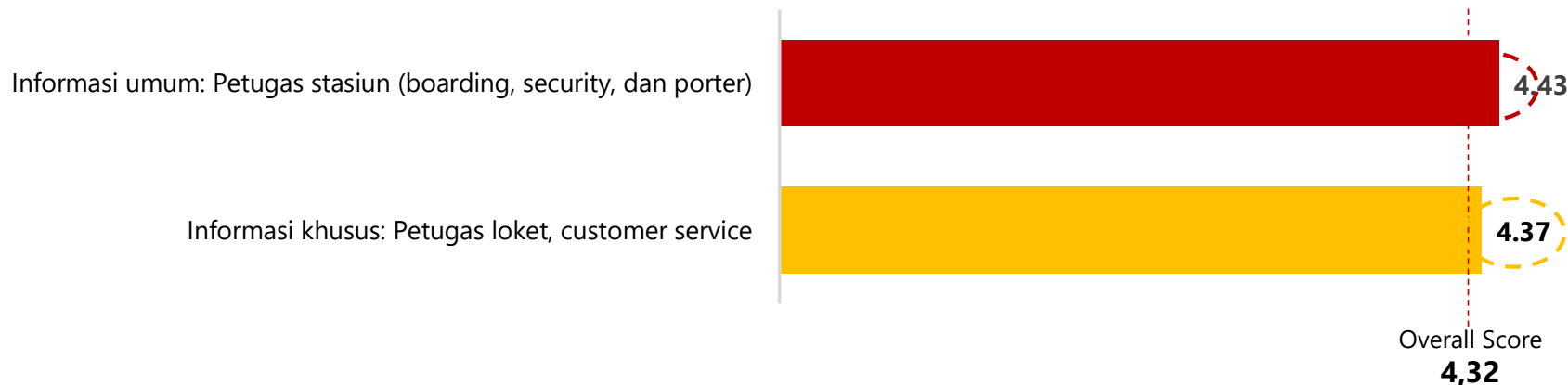
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,39)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,29)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



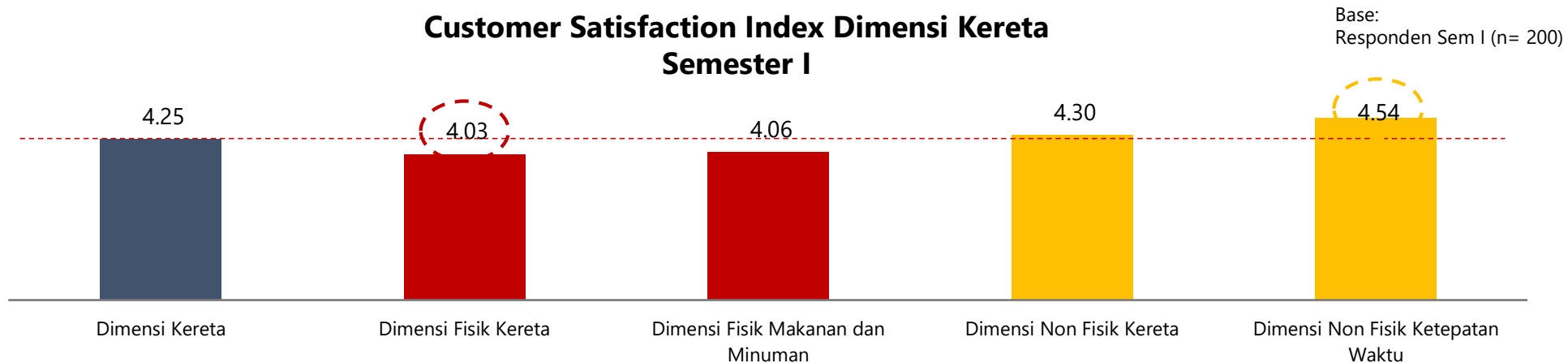
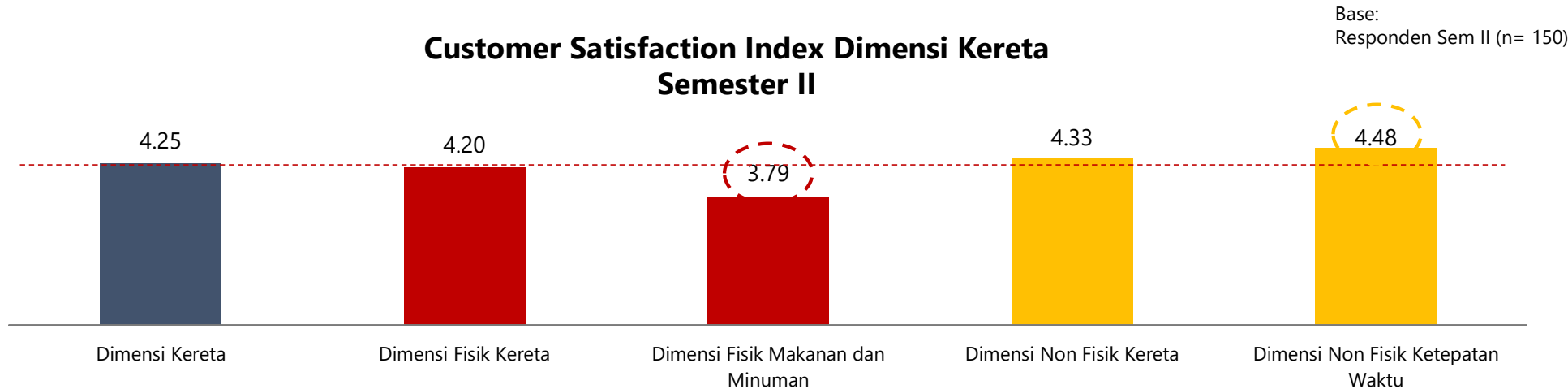
Di atas overall score



Di bawah overall score

Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

CSI DIMENSI KERETA



Nilai kepuasan keseluruhan



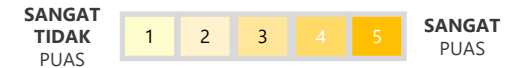
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

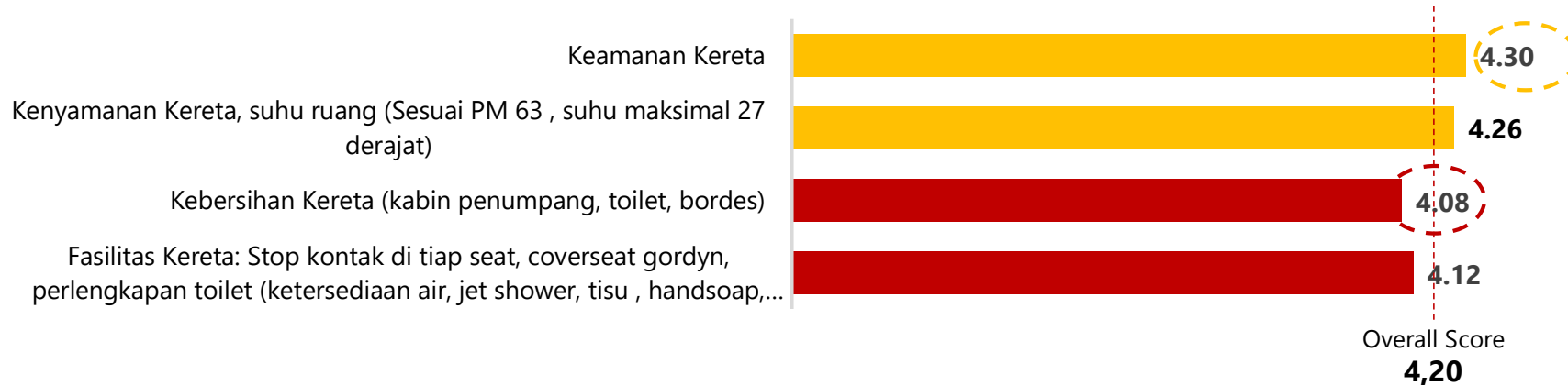
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

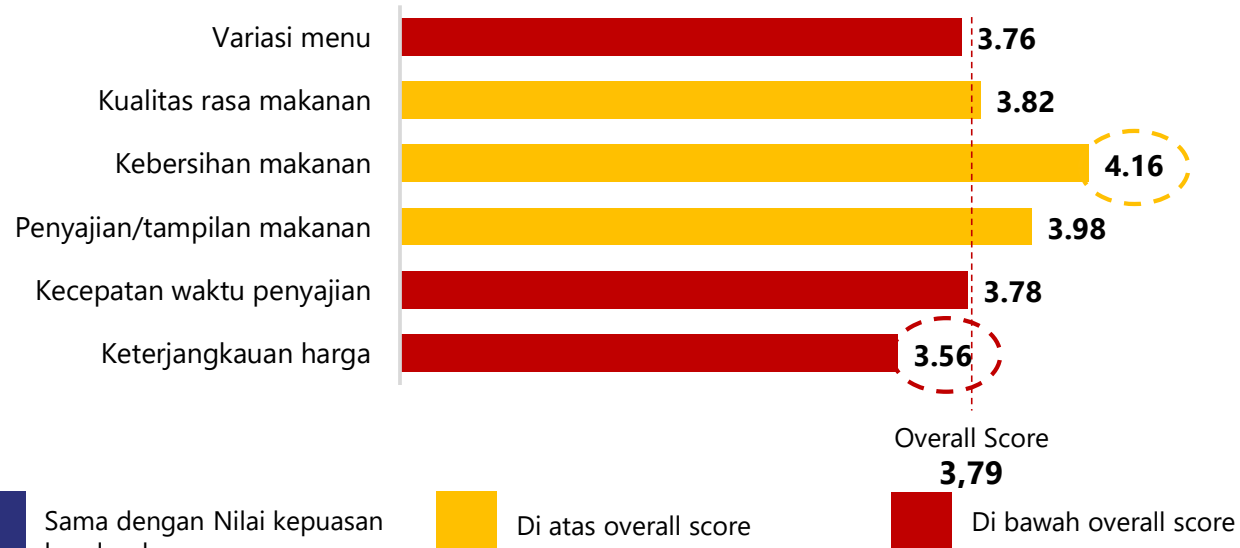


Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,20)

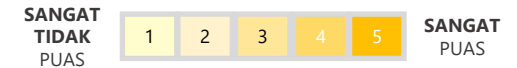


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,79)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,33)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,33

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,48)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,48



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DIVRE 1

Total responden DIVRE 1 berjumlah 150 responden

UKURAN SAMPEL

DIVRE 1 SUMATERA UTARA

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	50
2	Tanjung Balai	Divre 1 Sumatera Utara	25
3	Siantar	Divre 1 Sumatera Utara	25
TOTAL			100

KA KELAS EKONOMI PSO

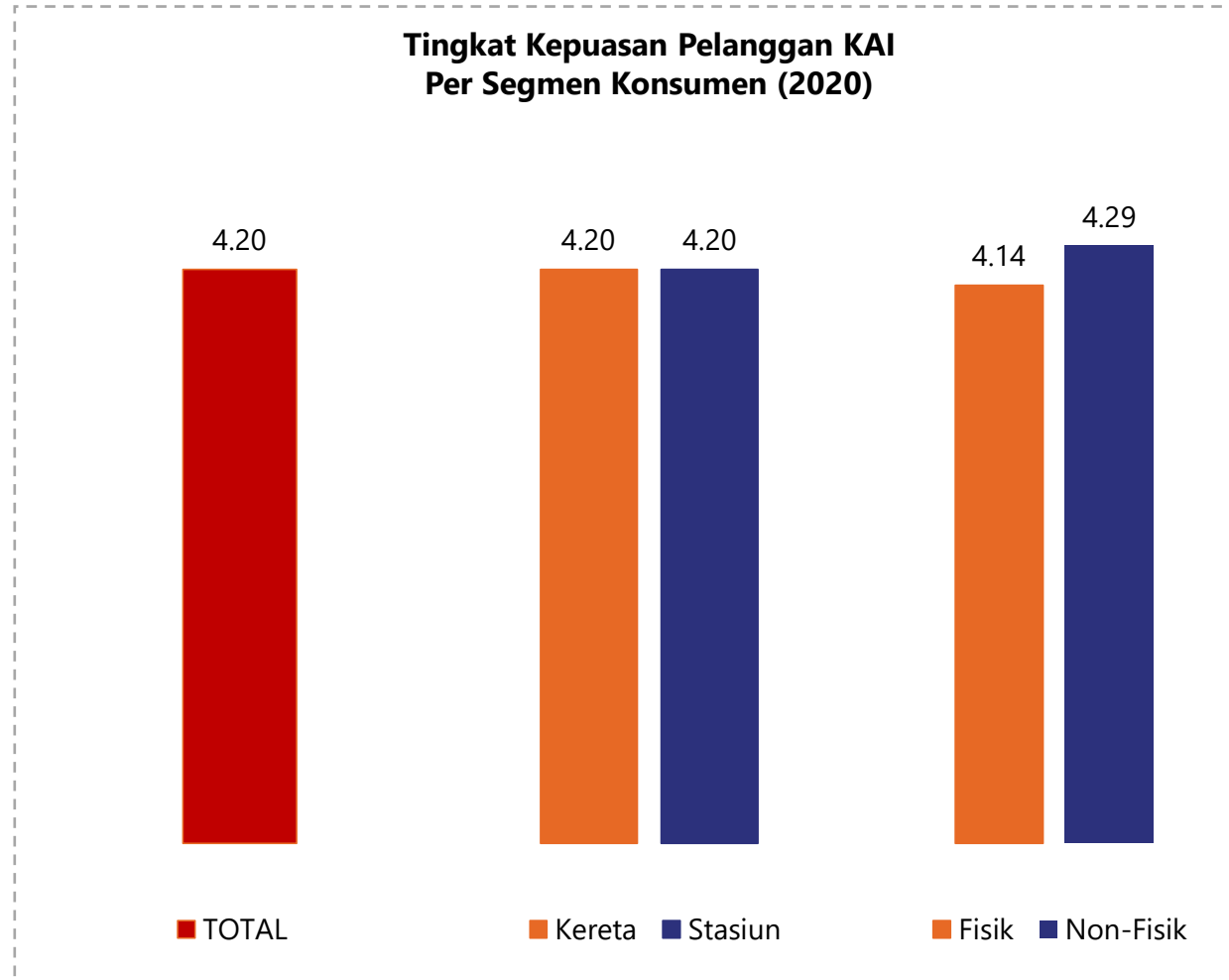
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Putri Deli		K3 PSO	Mdn-Tnb (PP)	25
2	Siantar Ekspres		K3 PSO	Mdn-Sir (PP)	25
TOTAL					50

TOTAL RESPONDEN

150 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Smester II tahun 2020 untuk DIVRE 1 adalah sebesar 4,20

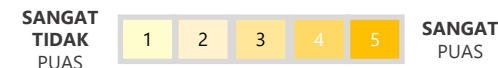
CSI KESELURUHAN 2020



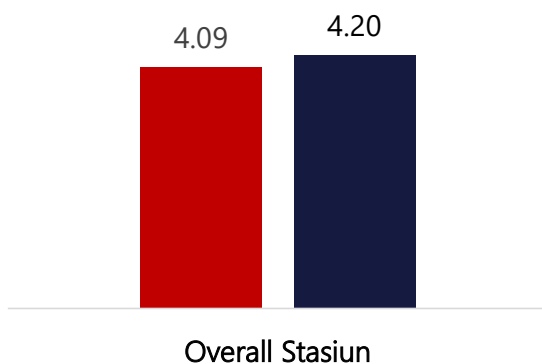
Base:
Responden Sem II (n=150)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun maupun kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

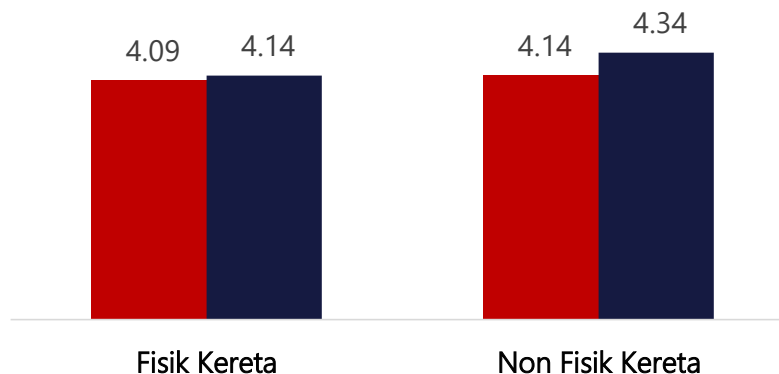
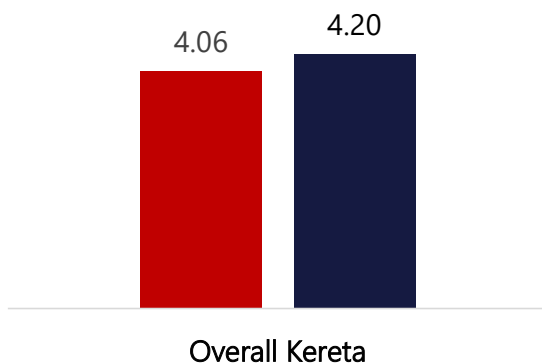
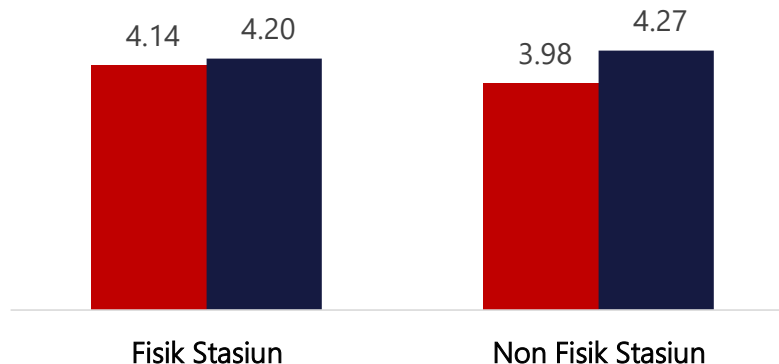
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

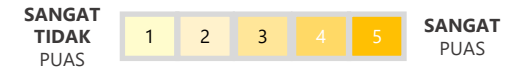


Base:
Responden Sem II (n=150)
Responden Sem I (n= 150)

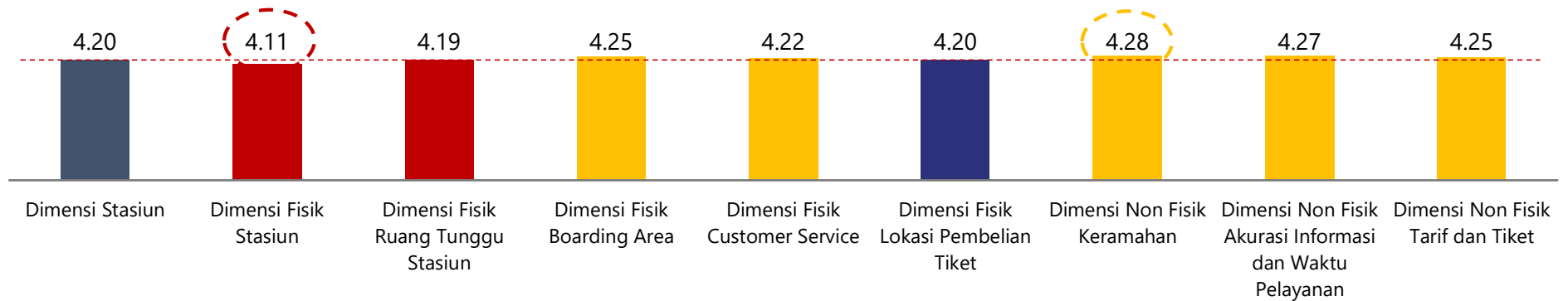
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi non fisik keramahan mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester II

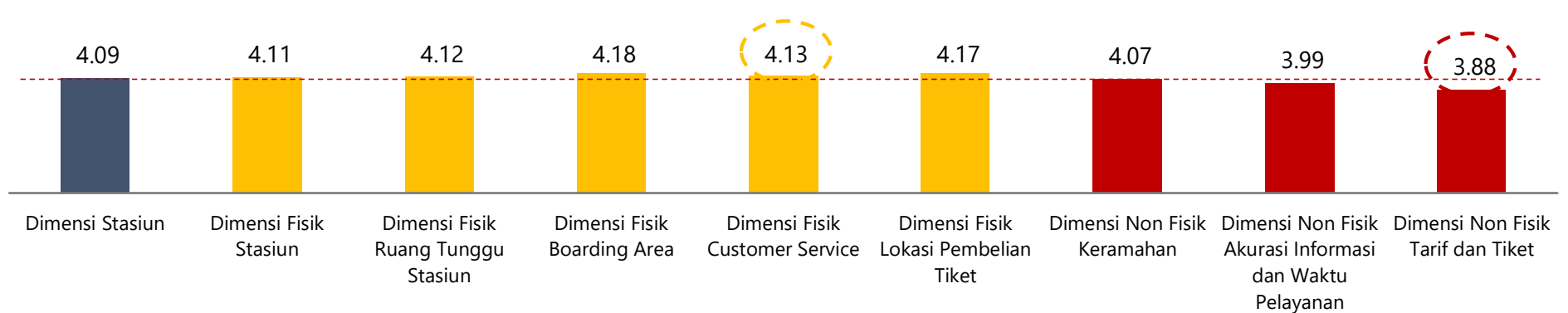
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I

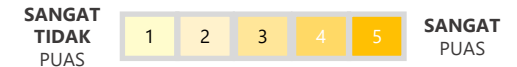


Base:
Responden Sem II (n=150)
Responden Sem I (n= 150)



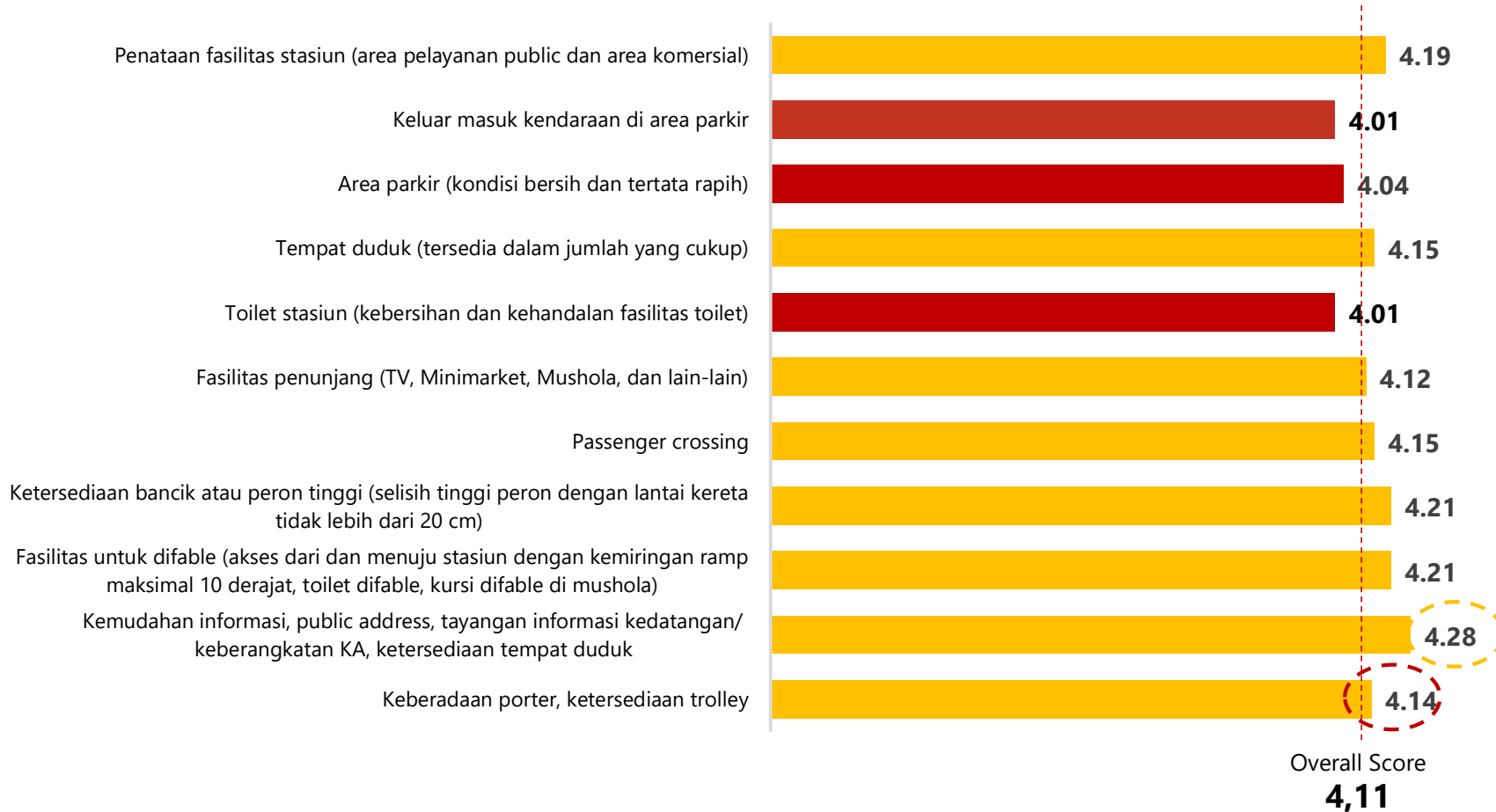
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n=150)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,11)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



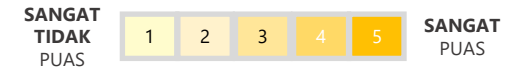
Di atas overall score



Di bawah overall score

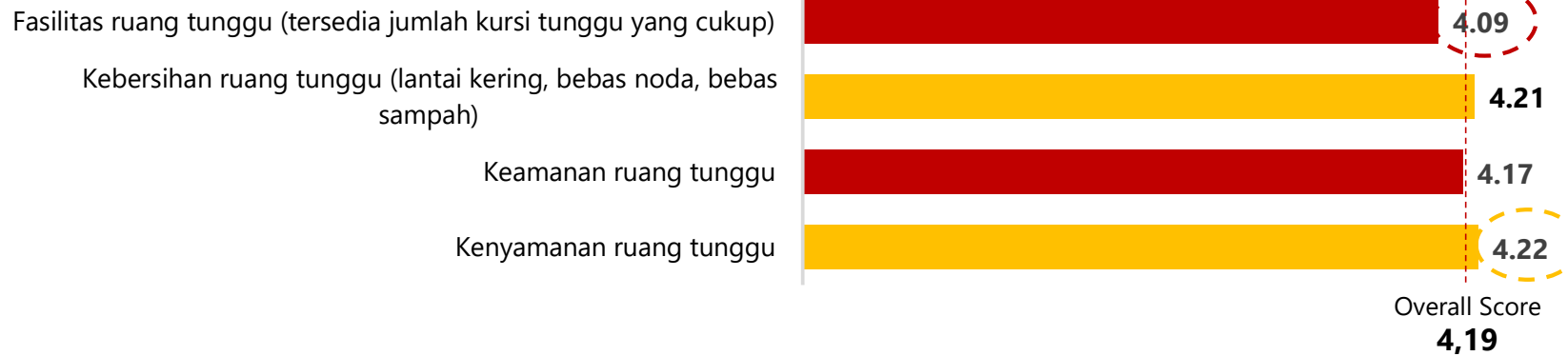
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

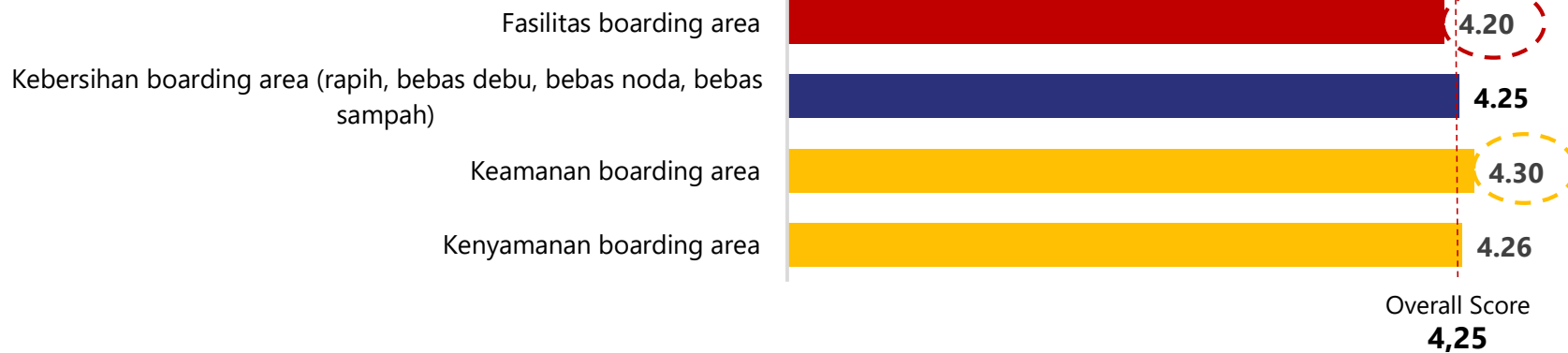


Base:
Responden Sem II (n=150)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,19)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,25)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



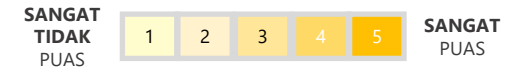
Di atas overall score



Di bawah overall score

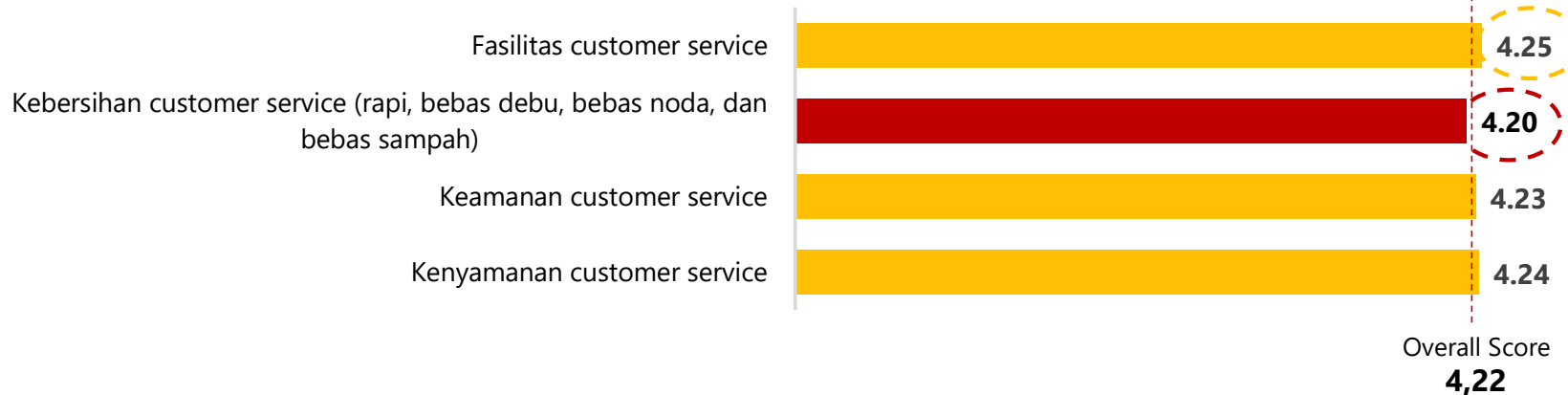
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

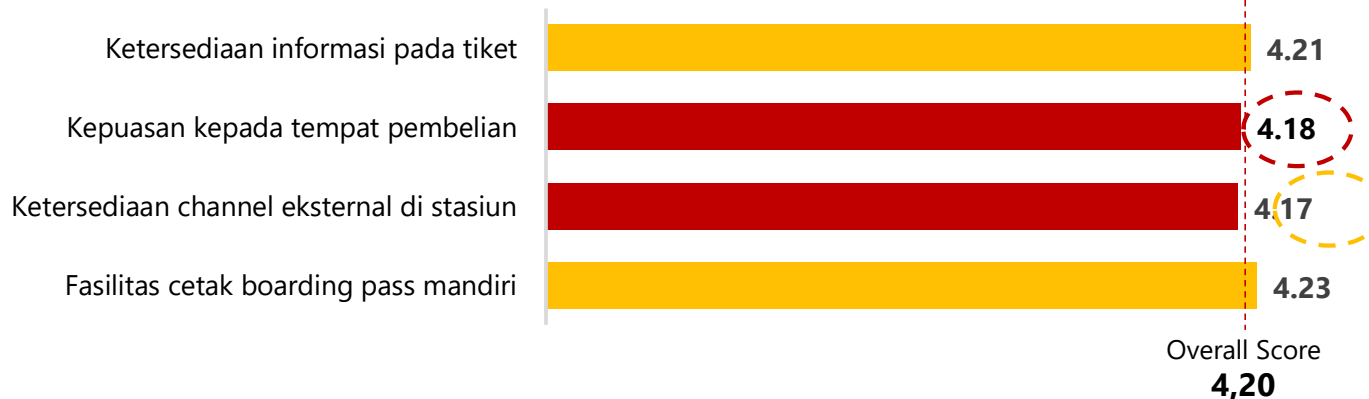


Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,22)



DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,20)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



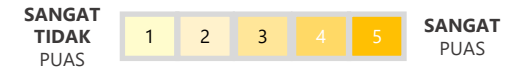
Di atas overall score



Di bawah overall score

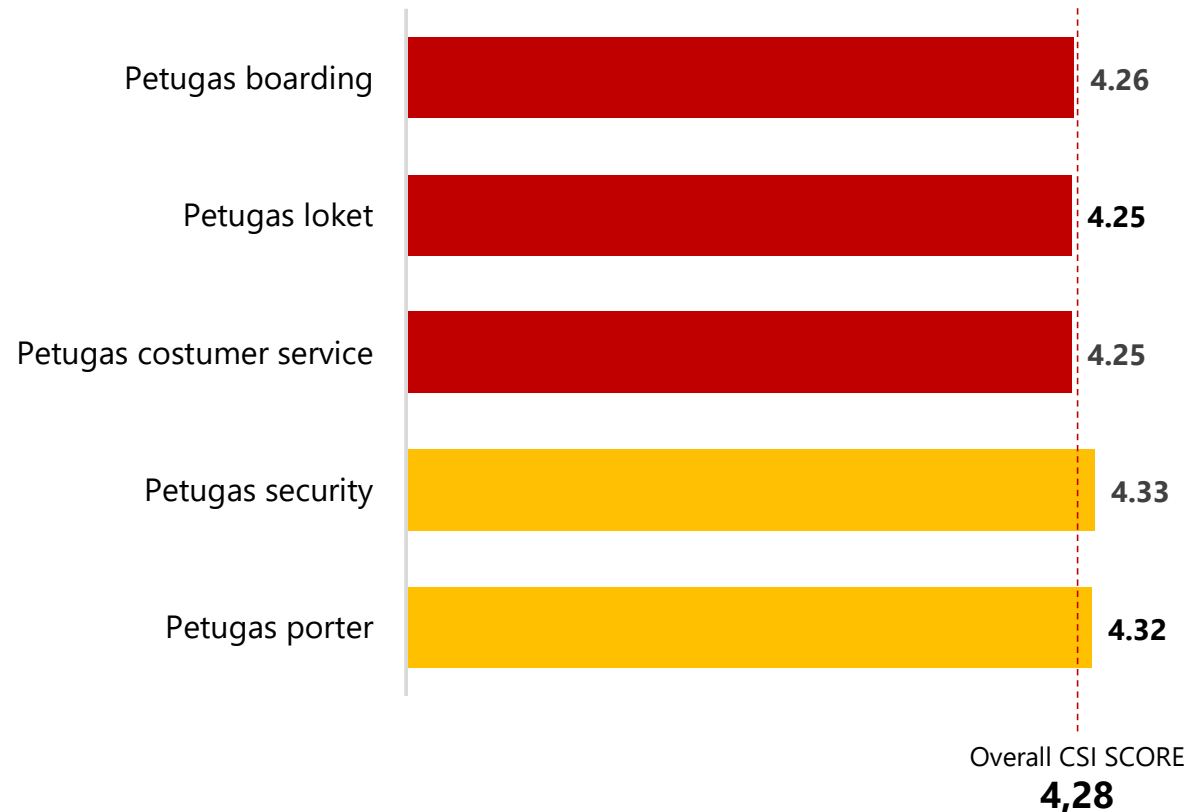
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,28)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



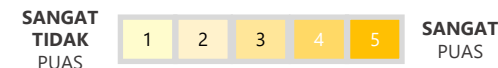
Di atas overall score



Di bawah overall score

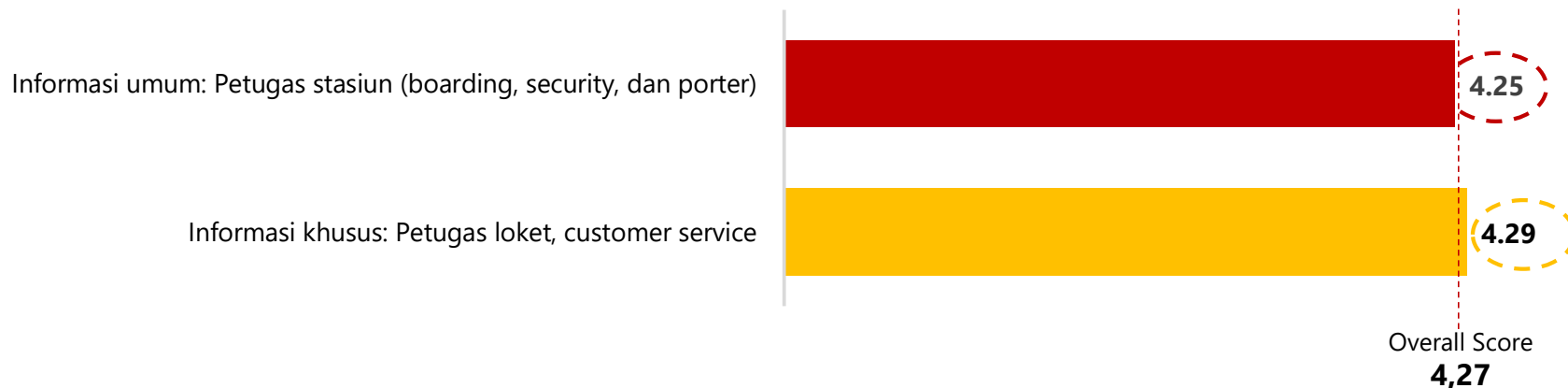
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

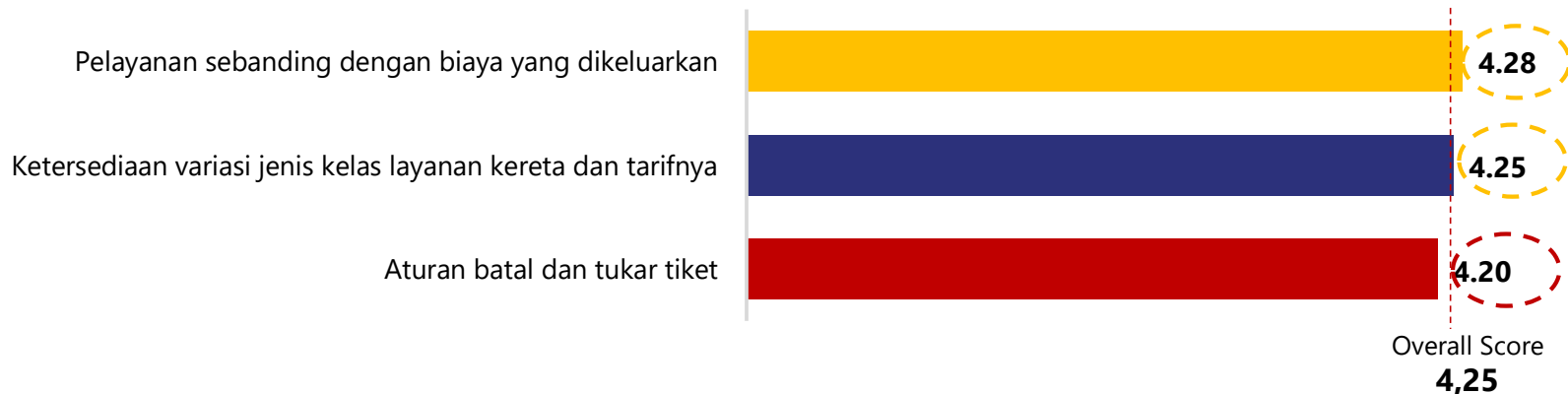


Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,27)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,25)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score

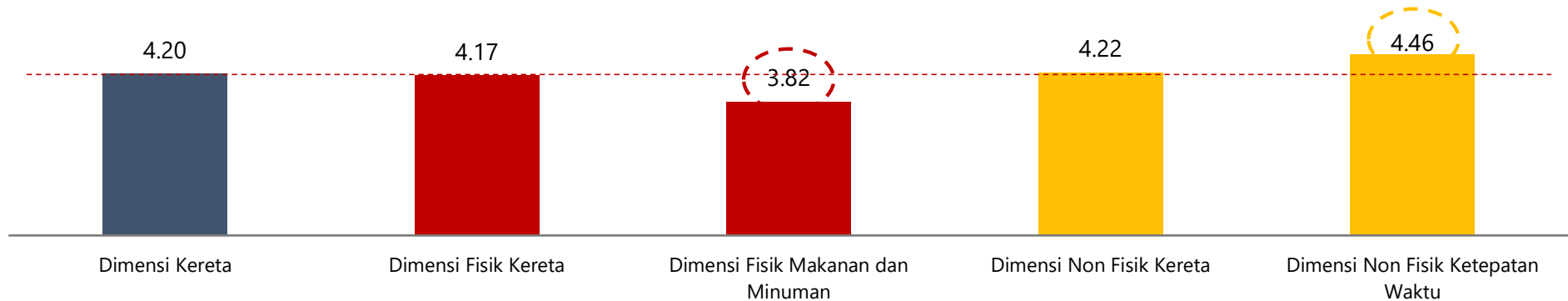


Di bawah overall score

Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

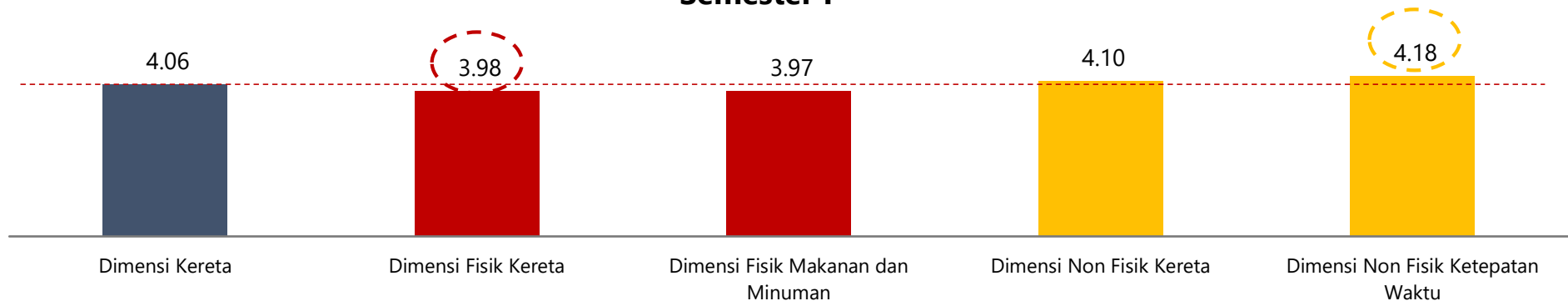
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I

Base:
Responden Sem I (n= 200)



Base:
Responden Sem II (n=150)
Responden Sem I (n= 150)

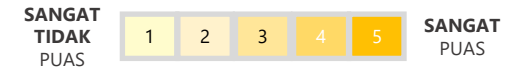
■ Nilai kepuasan keseluruhan

■ Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

■ Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

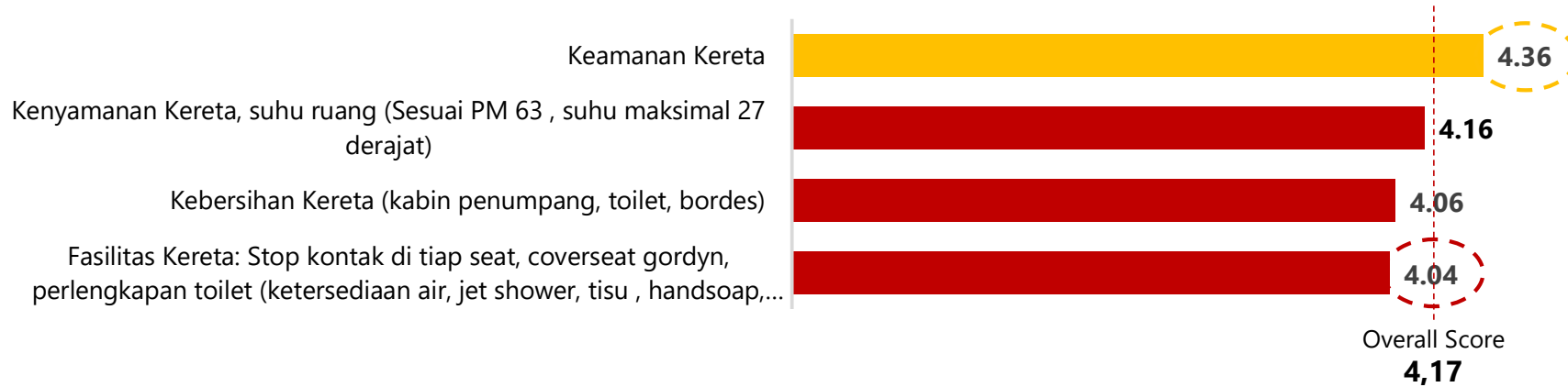
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

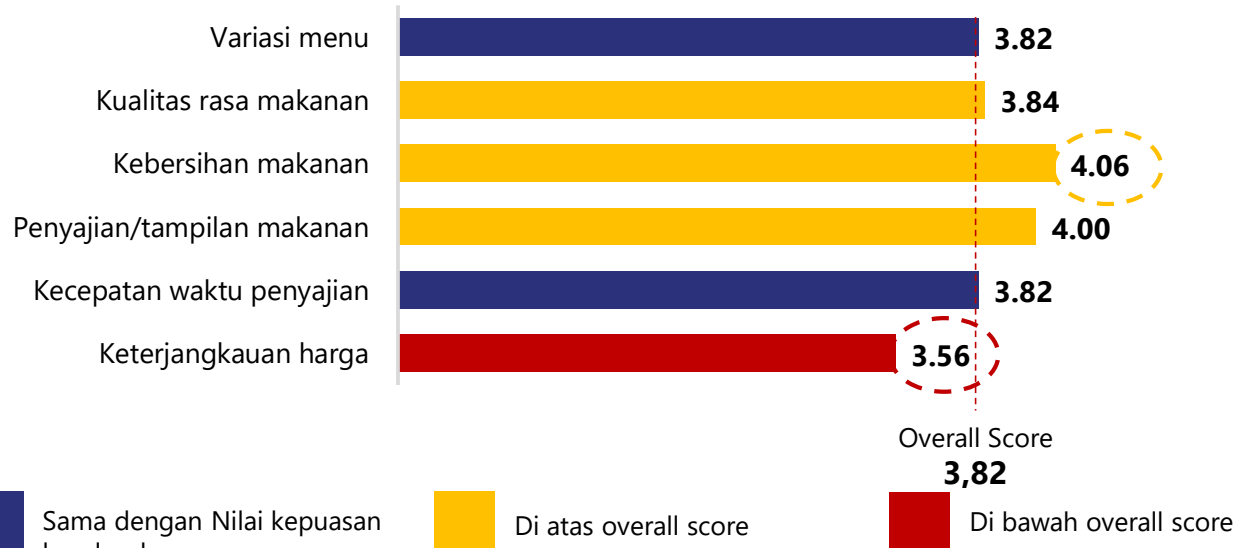


Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,17)

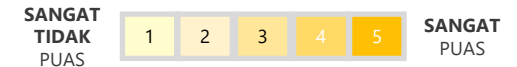


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,82)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 150)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,22)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,22

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,46)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,46



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DIVRE 2

Total responden DIVRE 2 berjumlah 75 responden

UKURAN SAMPEL

DIVRE 2 SUMATERA BARAT

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	50
TOTAL			50

KA KELAS EKONOMI PSO

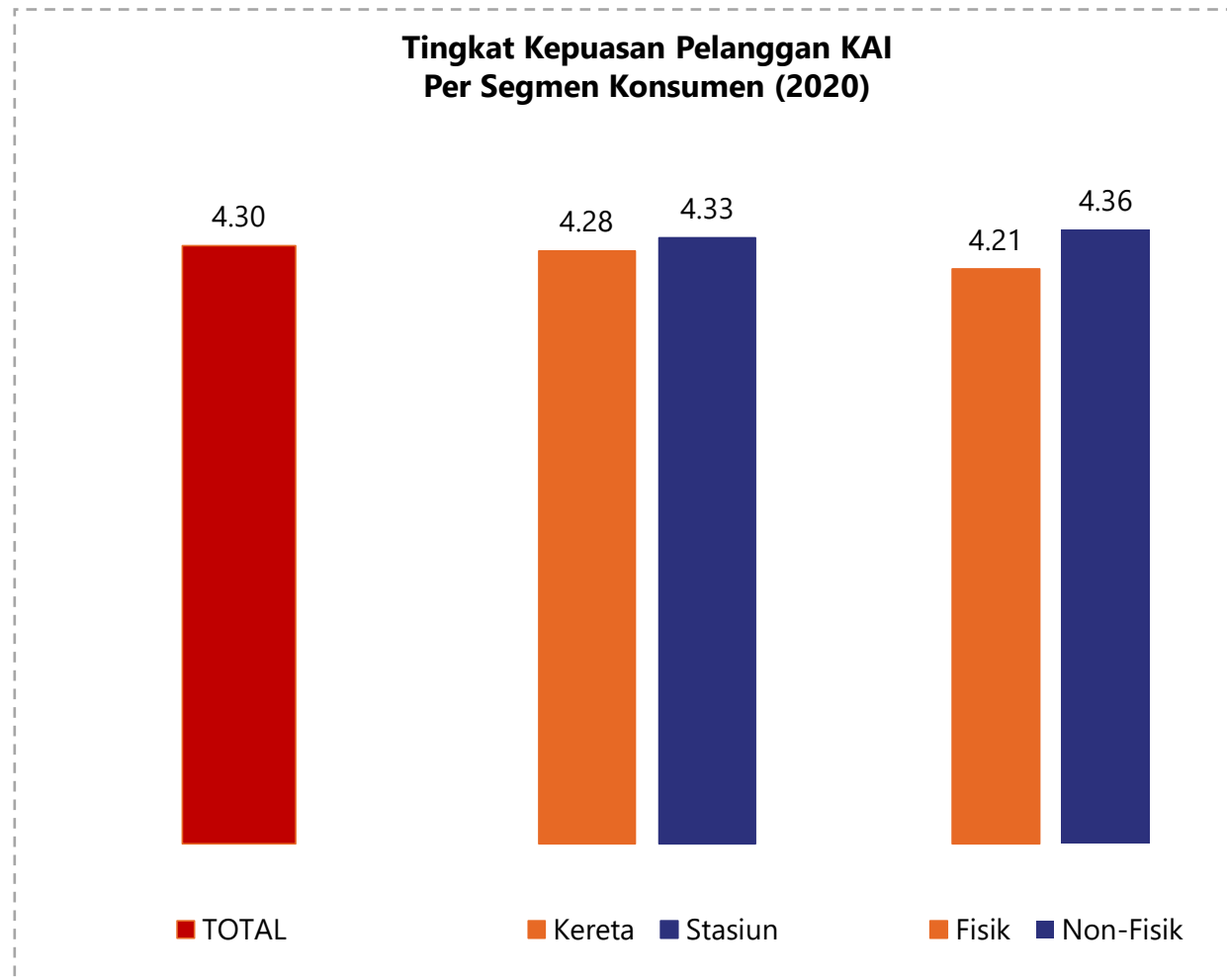
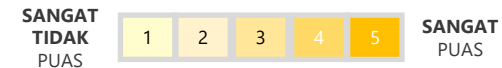
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Sibinuang		K3 PSO	Pd-Nrs	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

75 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Semester II tahun 2020 untuk DIVRE 2 adalah sebesar 4,30

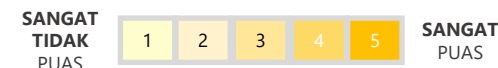
CSI SEMESTER II 2020



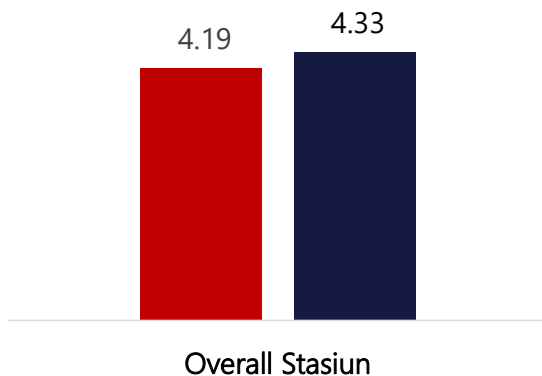
Base:
Responden Sem II (n=75)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun maupun kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

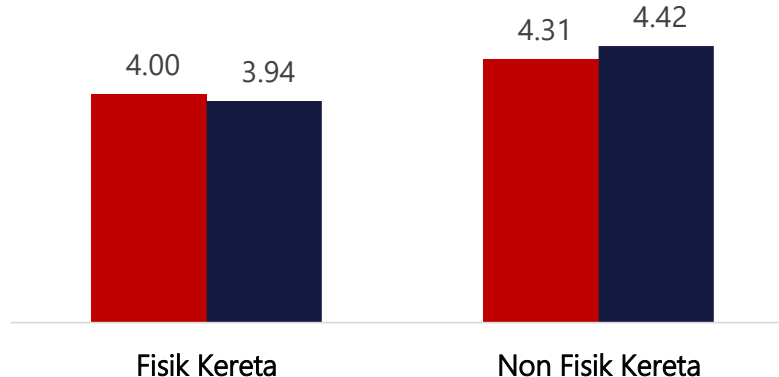
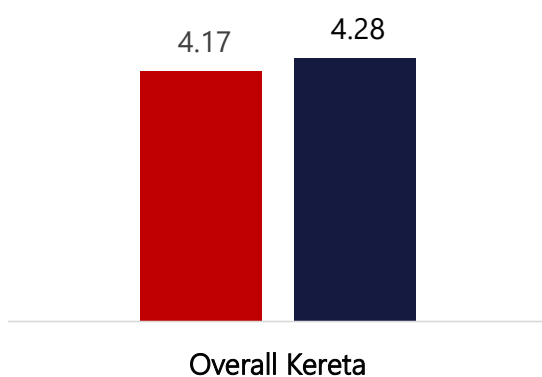
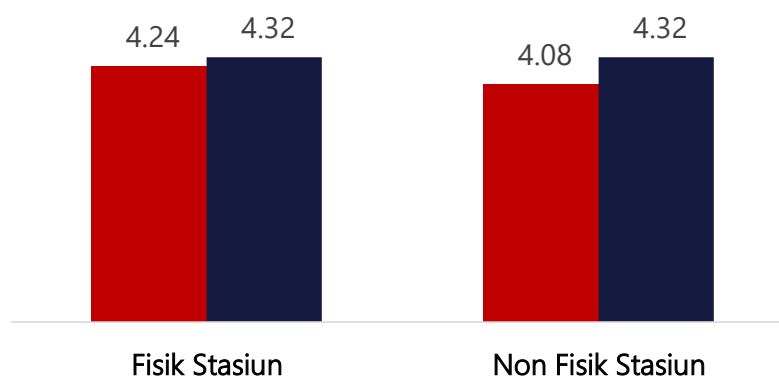
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

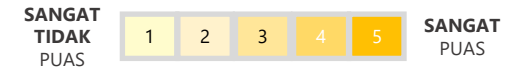


Base:
Responden Sem II (n=75)
Responden Sem I (n= 150)

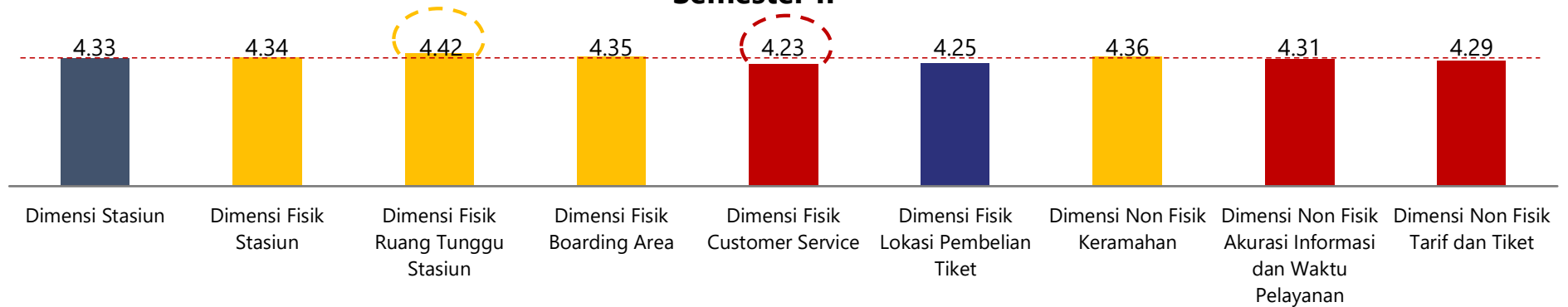
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik ruang tunggu stasiun mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester II

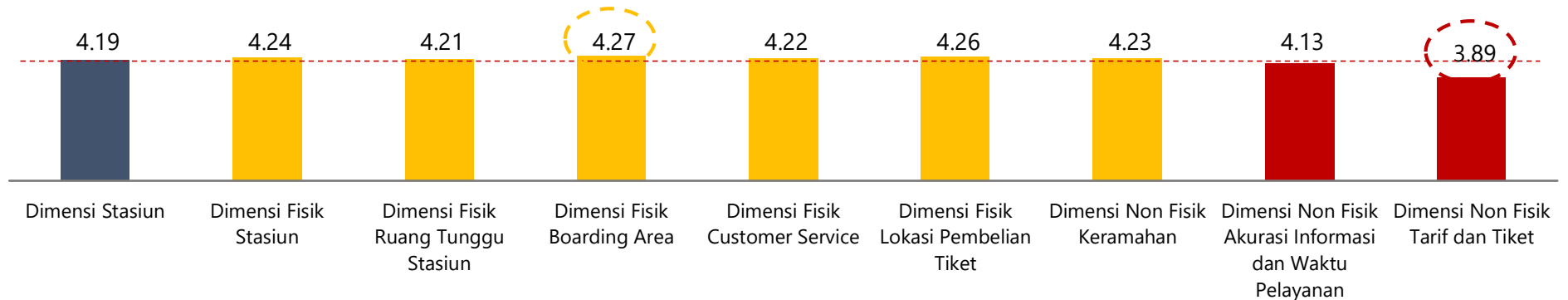
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II (n= 75)
Responden Sem I (n= 150)

Nilai kepuasan keseluruhan

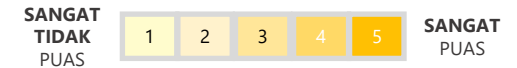
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,34)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

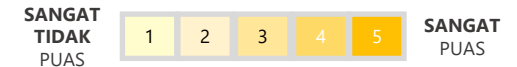


Di atas overall score



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

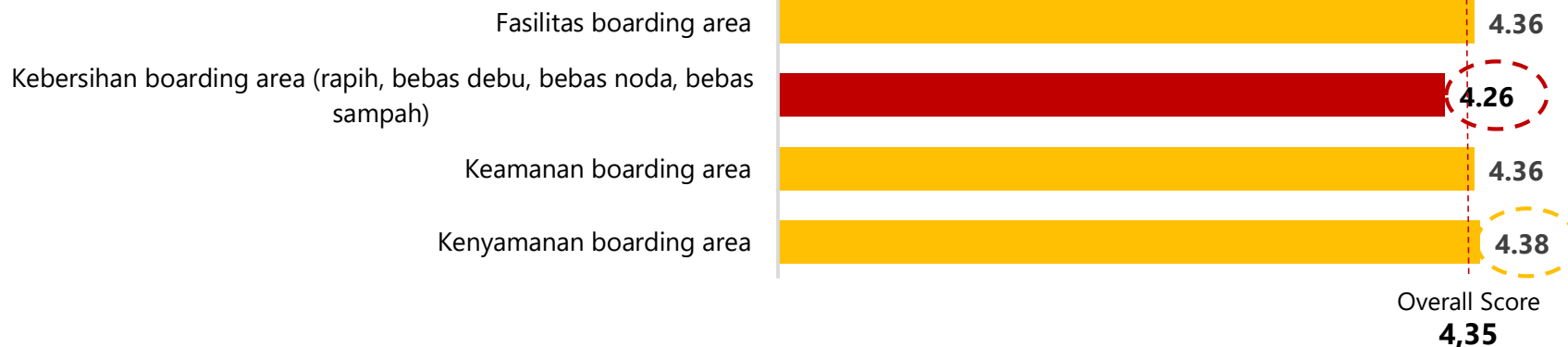


Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,42)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,35)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



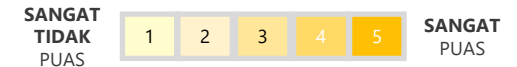
Di atas overall score



Di bawah overall score

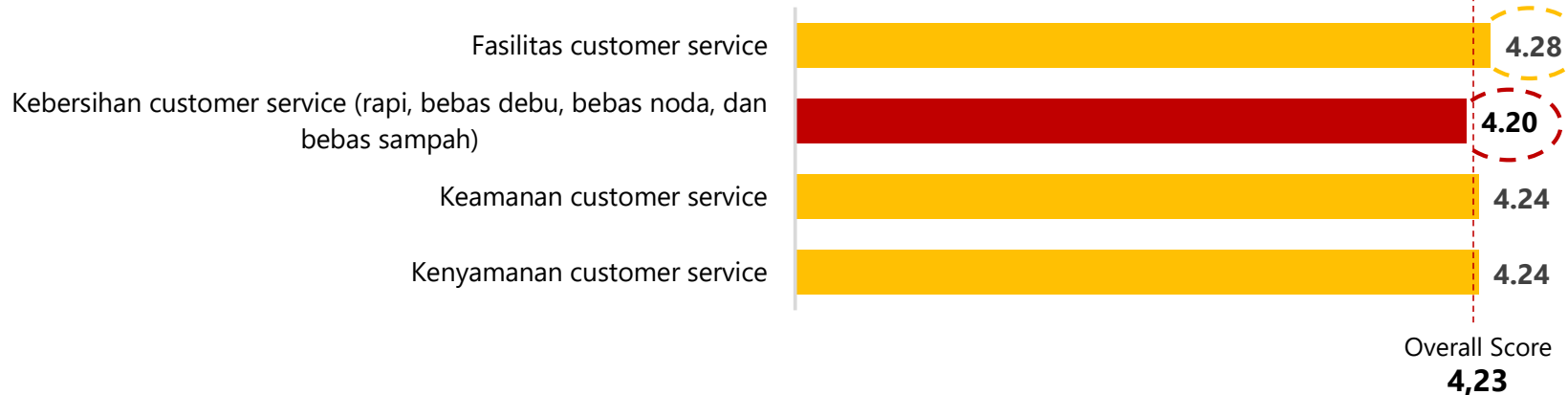
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

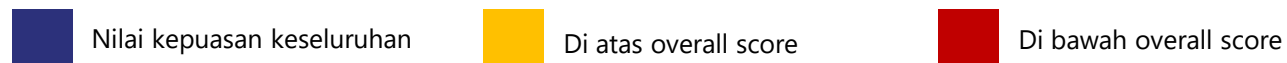
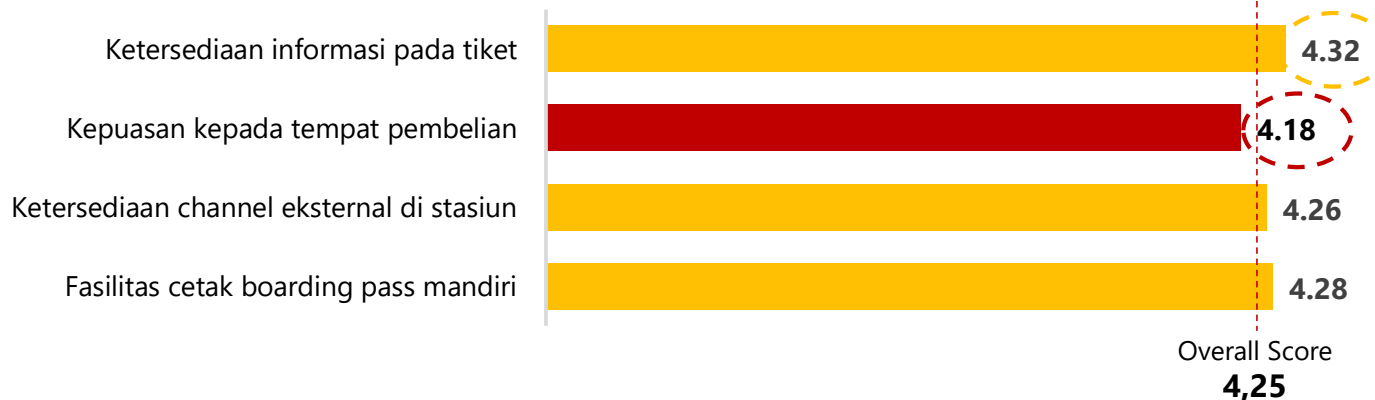


Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,23)

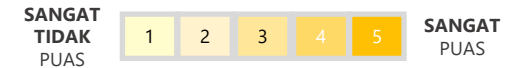


DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,25)



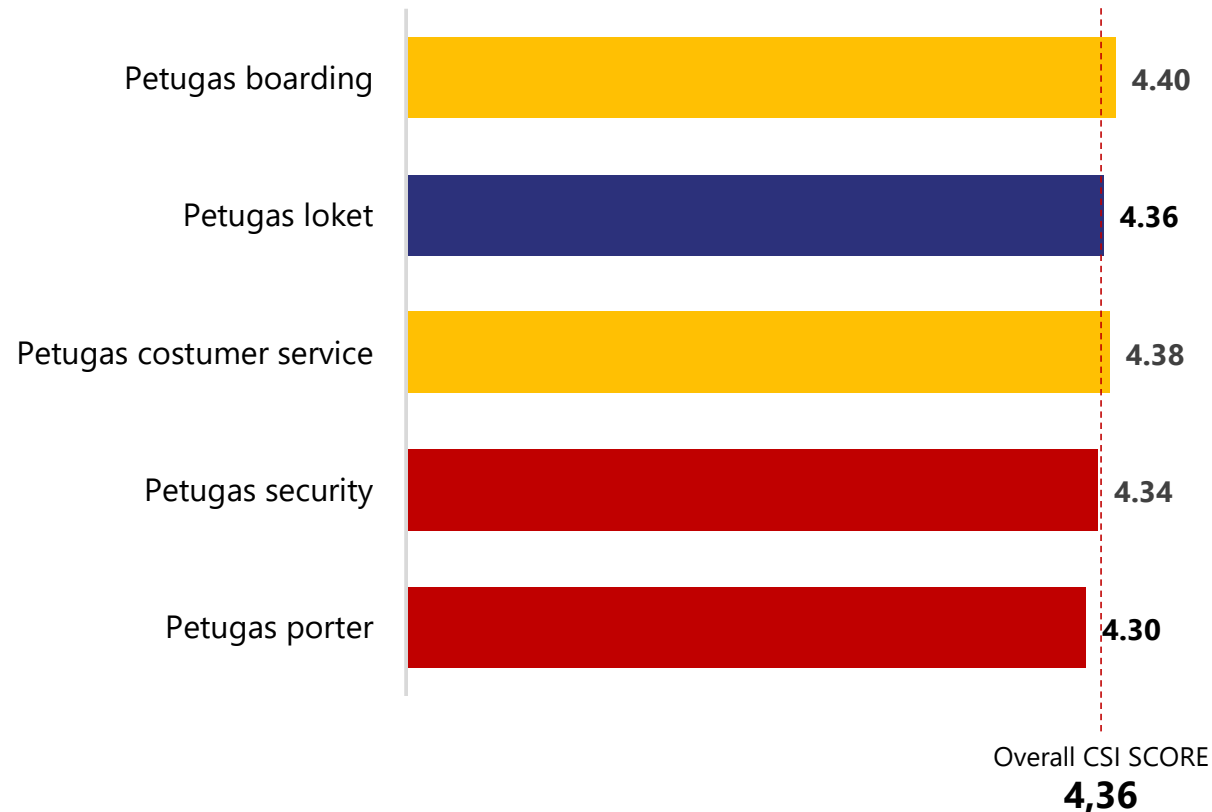
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,36)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



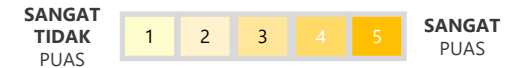
Di atas overall score



Di bawah overall score

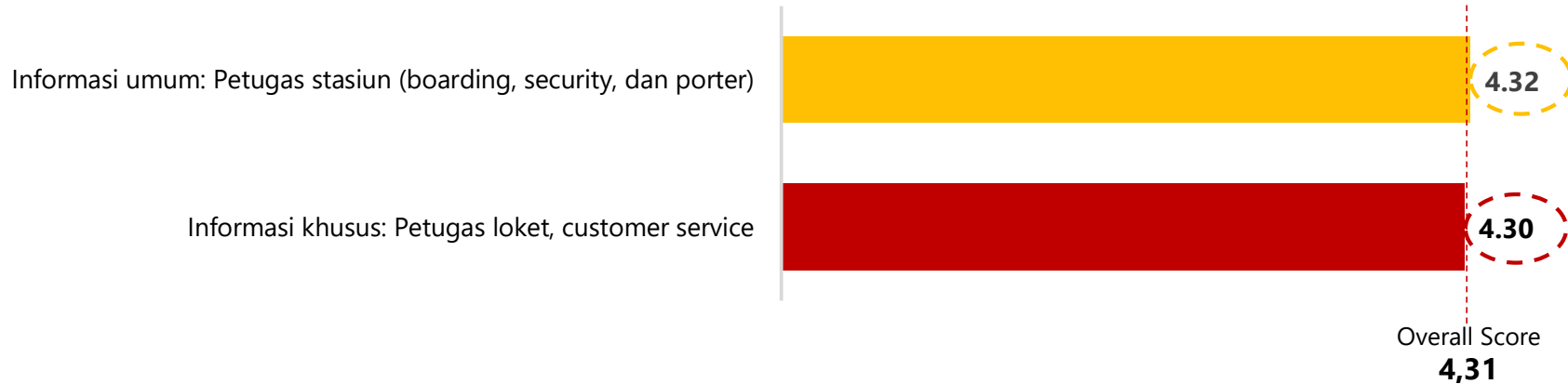
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,31)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,29)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score

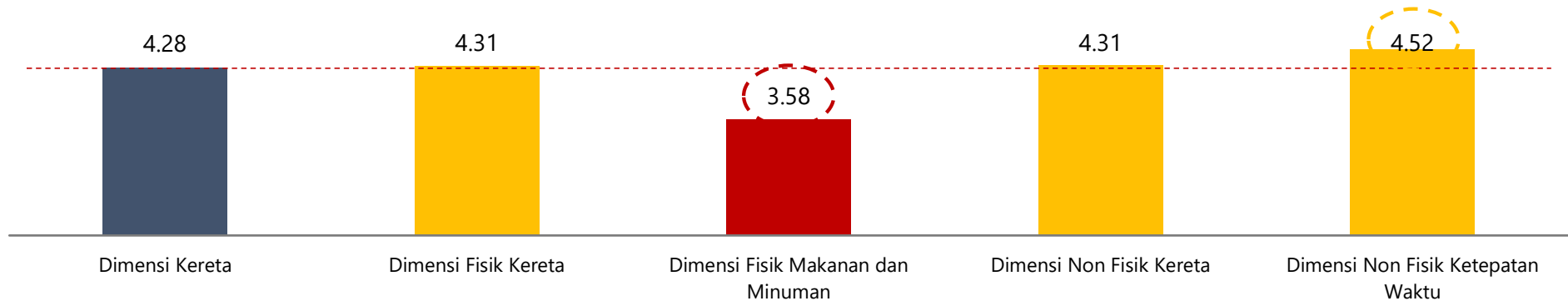


Di bawah overall score

Dimensi non fisik ketepatan waktu memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

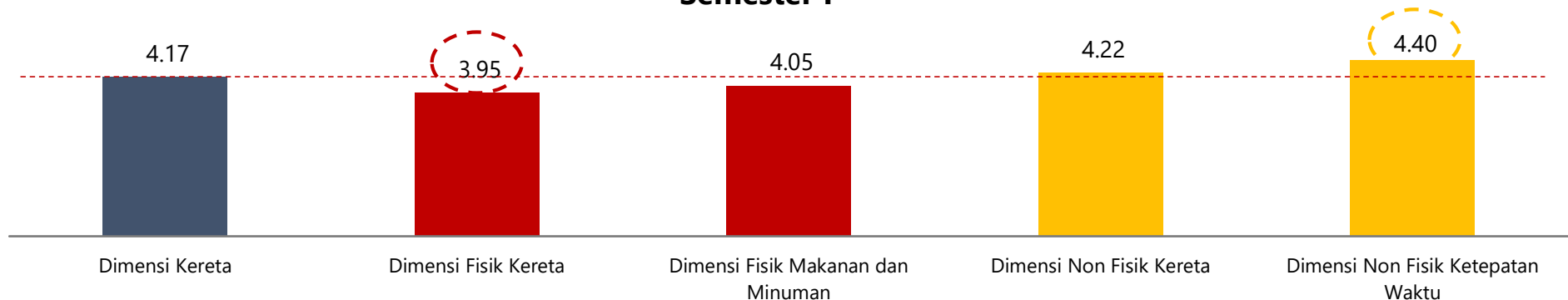
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I

Base:
Responden Sem I (n= 200)



Base:
Responden Sem II (n= 75)
Responden Sem I (n= 150)



Nilai kepuasan keseluruhan



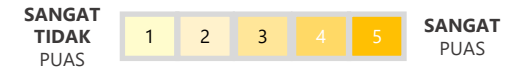
Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

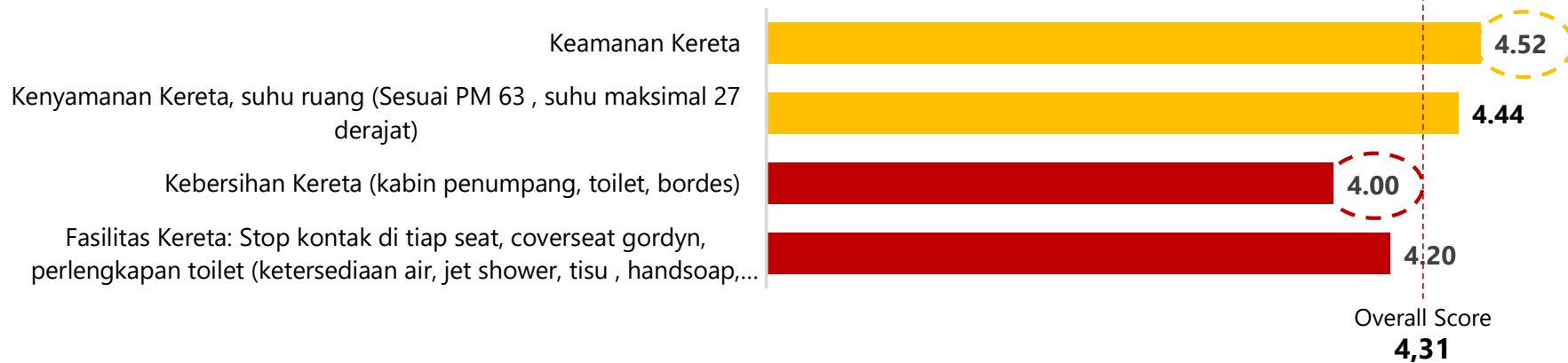
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

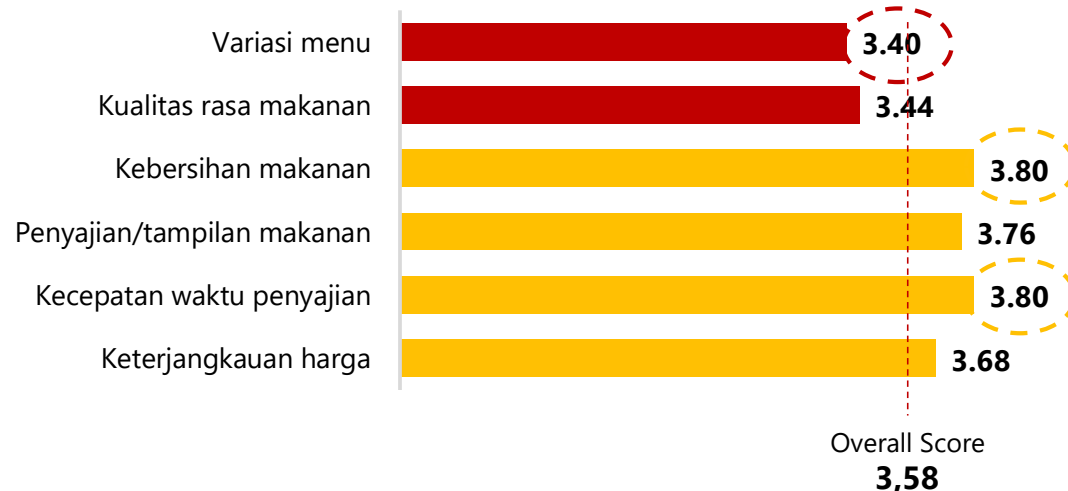


Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,31)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,58)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



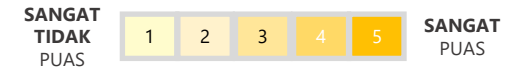
Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,31)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,31

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,52)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,52



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DIVRE 3

Total responden DIVRE 3 berjumlah 125 responden

UKURAN SAMPEL

DIVRE 3 PALEMBANG

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Kertapati	Divre 3 Palembang	50
2	Lubuklinggau	Divre 3 Palembang	50
TOTAL			100

KA KELAS EKONOMI PSO

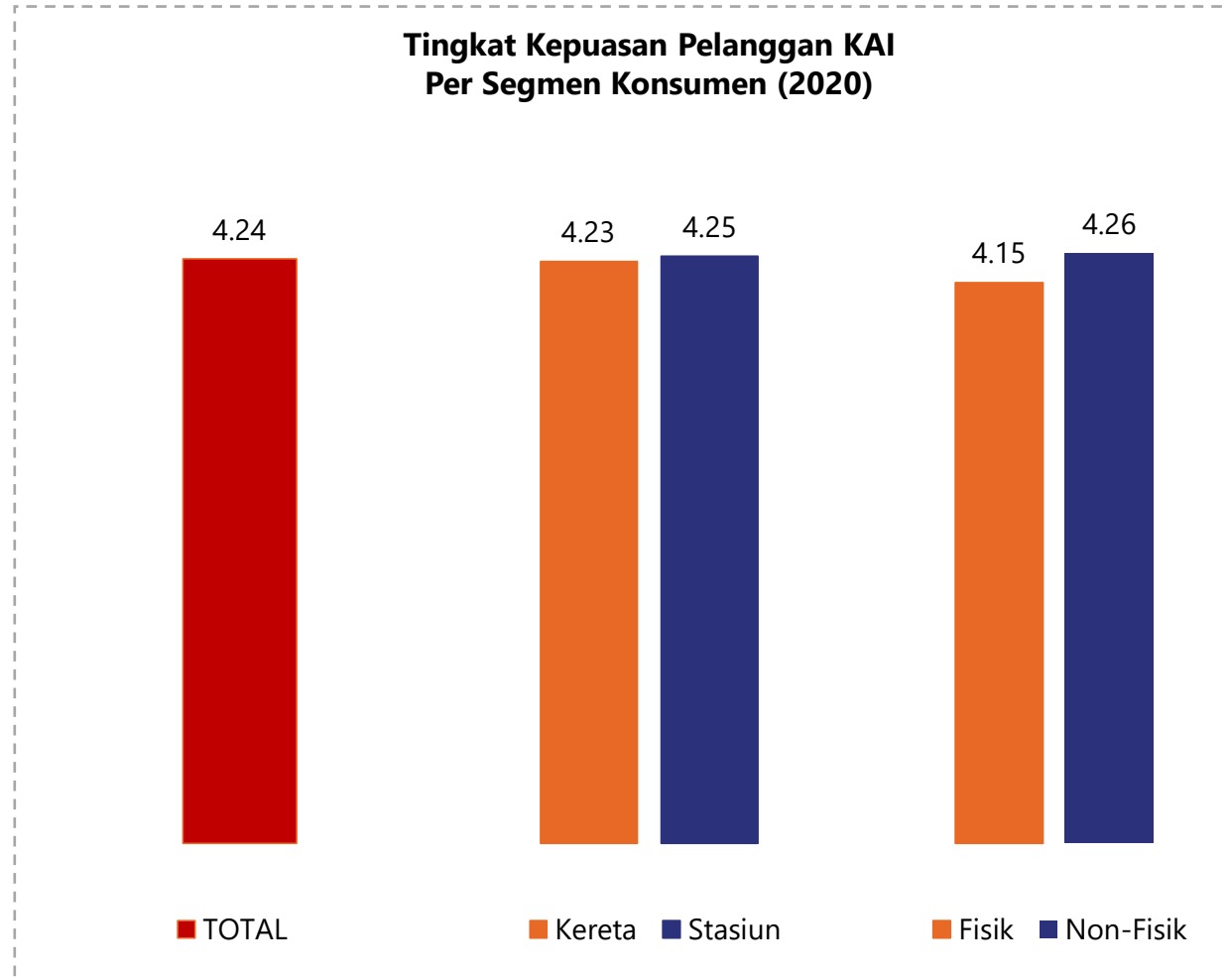
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Bukit Serelo	S11/S12	K3 PSO	Kpt-Llg	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

125 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Smester II tahun 2020 untuk DIVRE 3 adalah sebesar 4,24

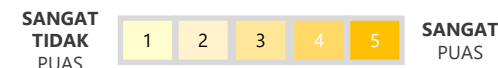
CSI SEMESTER II 2020



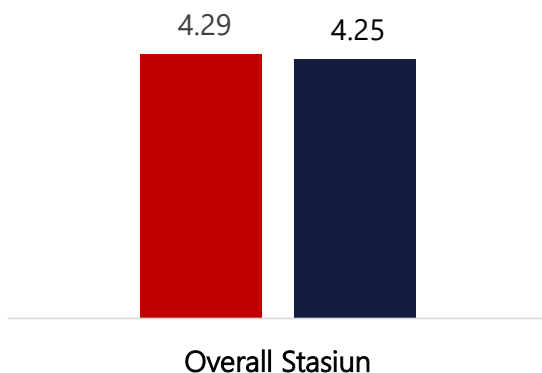
Base:
Responden Sem II (n=125)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun lebih rendah dan kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

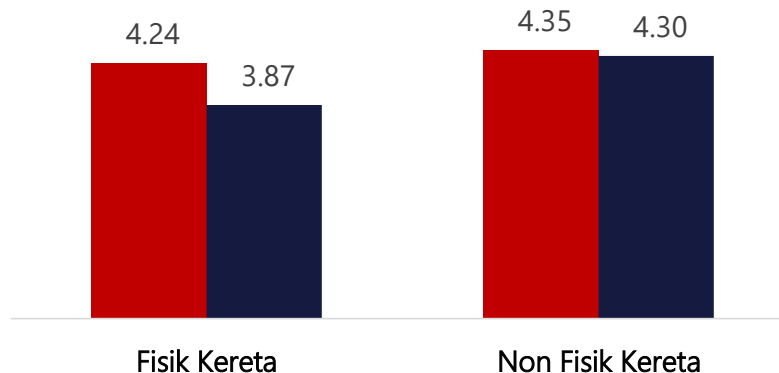
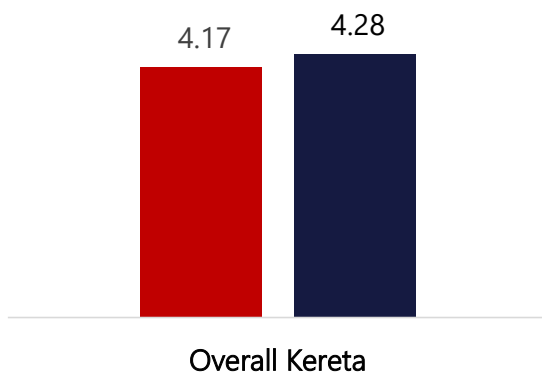
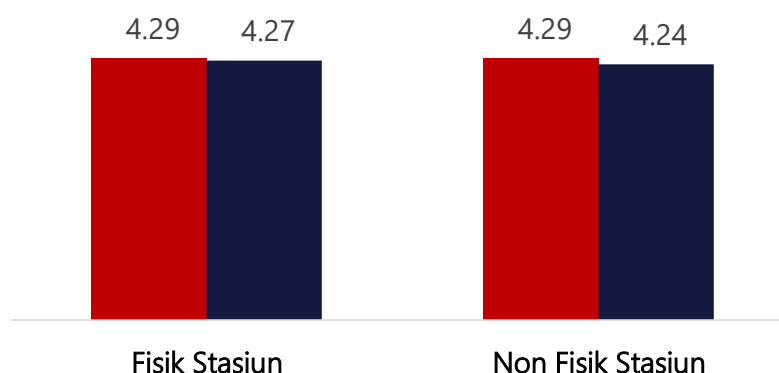
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

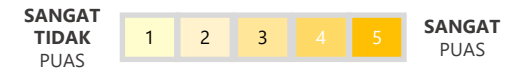


Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)

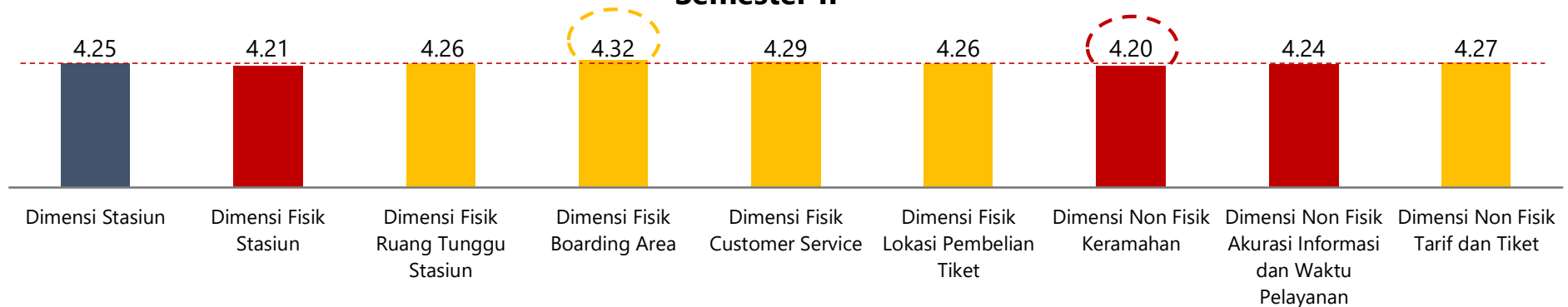
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik boarding area mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester II

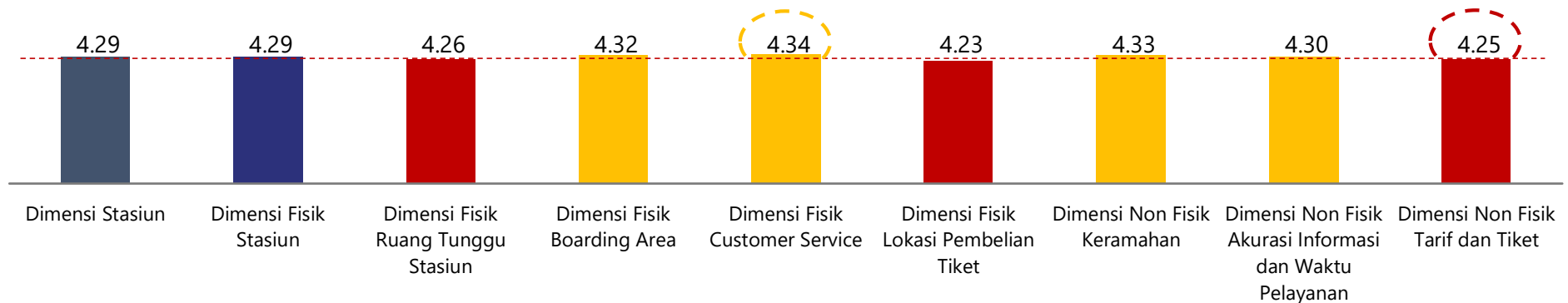
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)

Nilai kepuasan keseluruhan

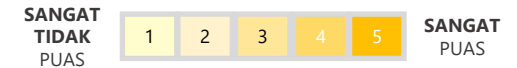
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,21)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

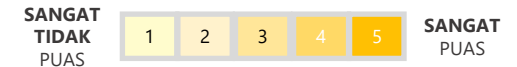


Di atas overall score



Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,26)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,32)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



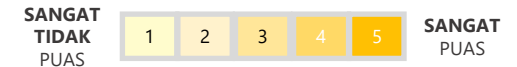
Di atas overall score



Di bawah overall score

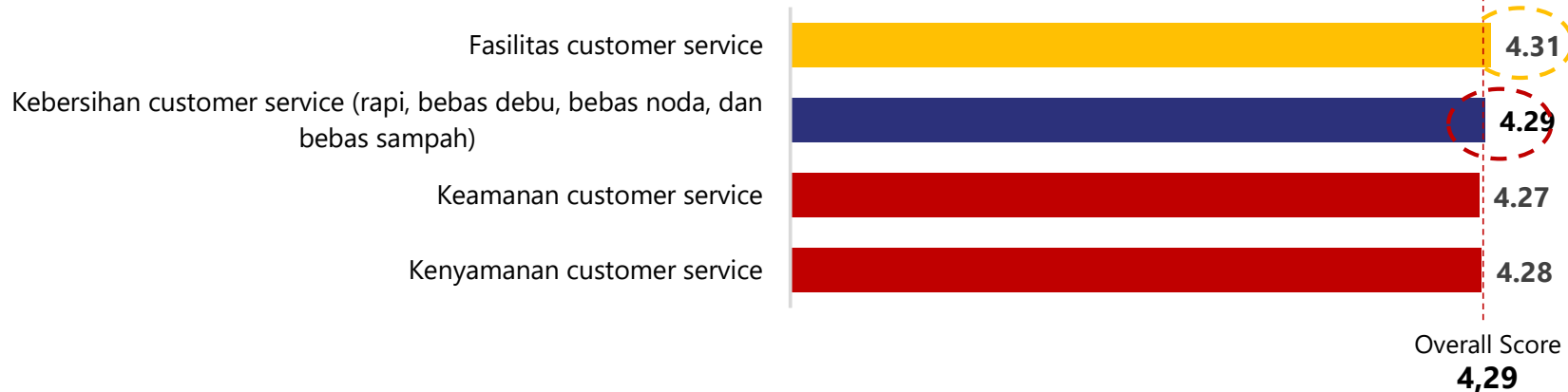
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

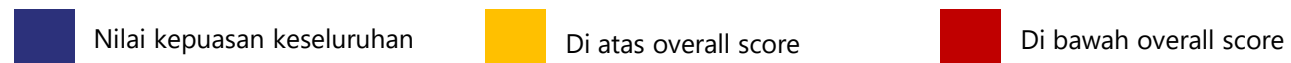
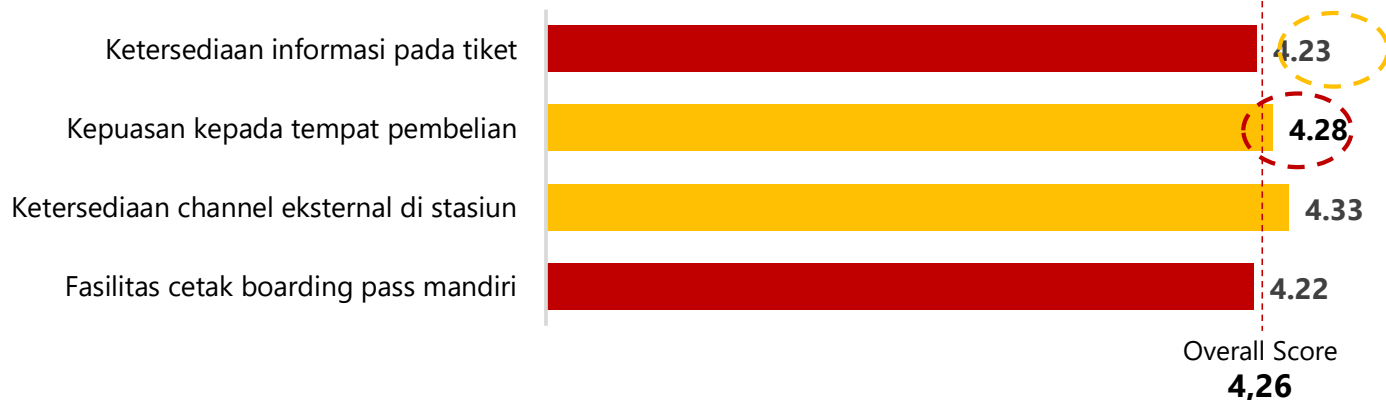


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,29)

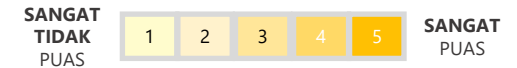


DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,26)



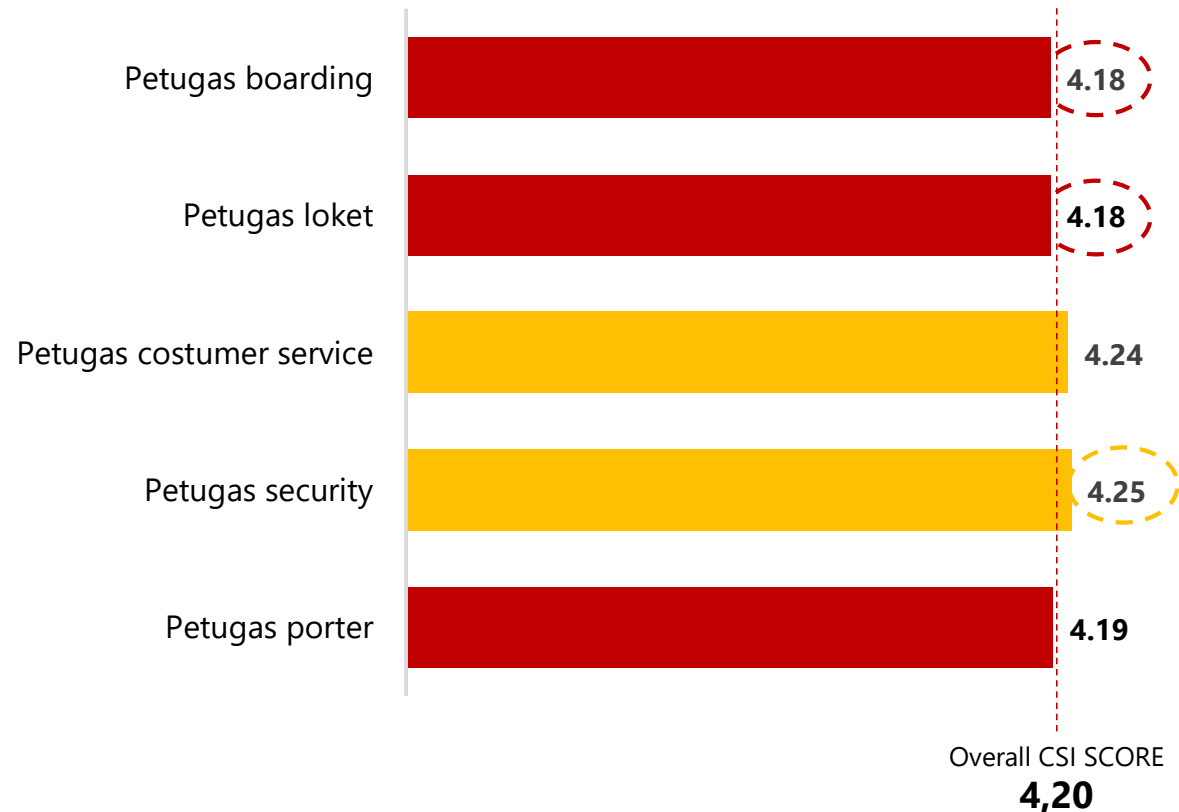
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,20)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



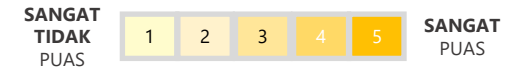
Di atas overall score



Di bawah overall score

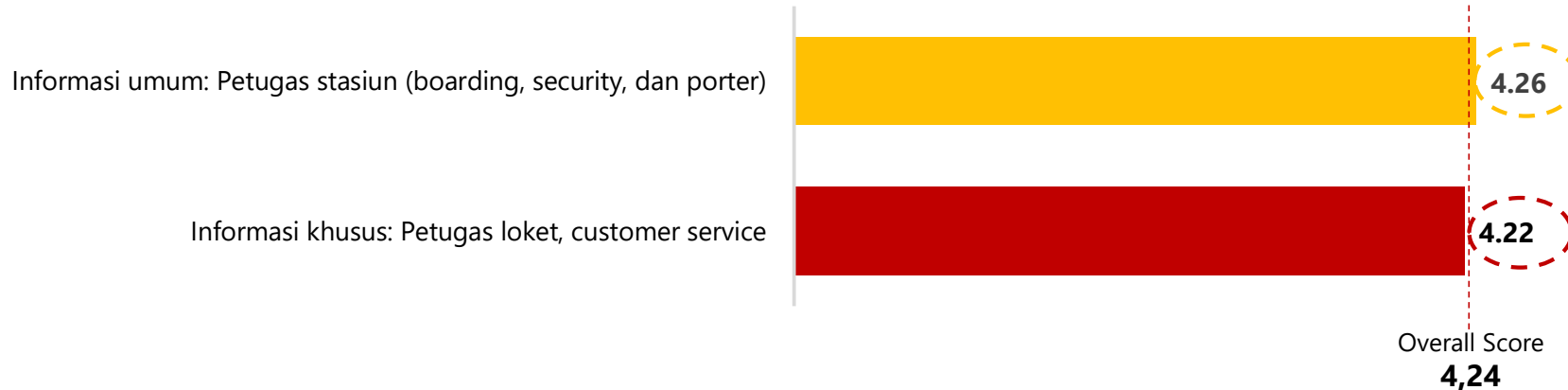
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,24)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,27)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score

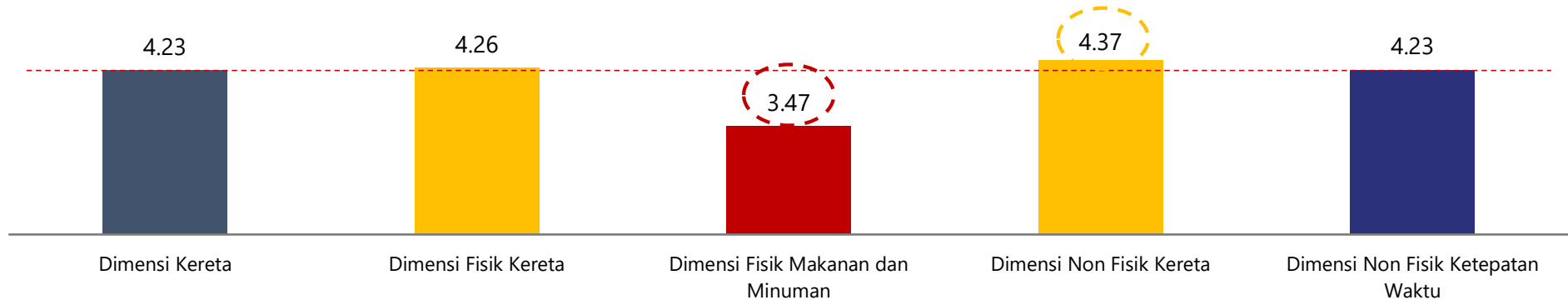


Di bawah overall score

Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

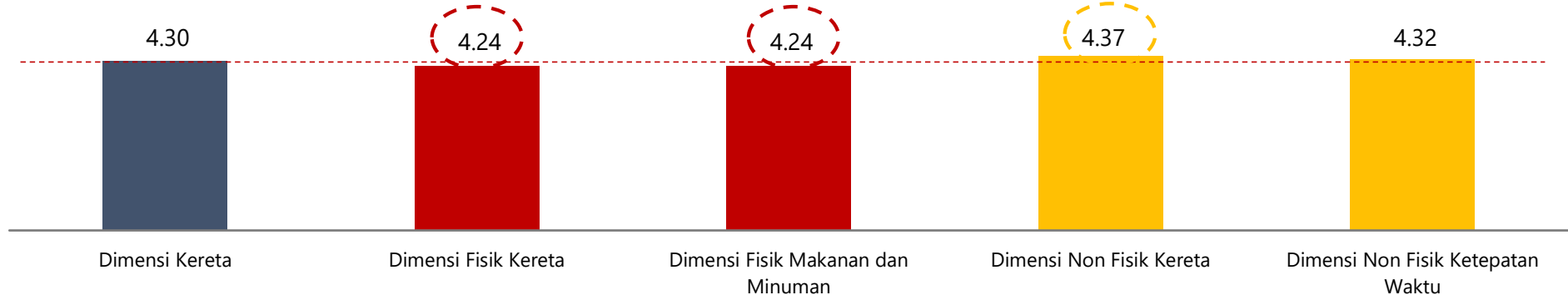
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta Semester I

Base:
Responden Sem I (n= 200)



Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)



Nilai kepuasan keseluruhan



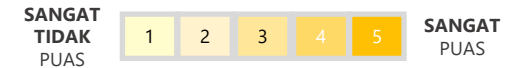
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan



Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

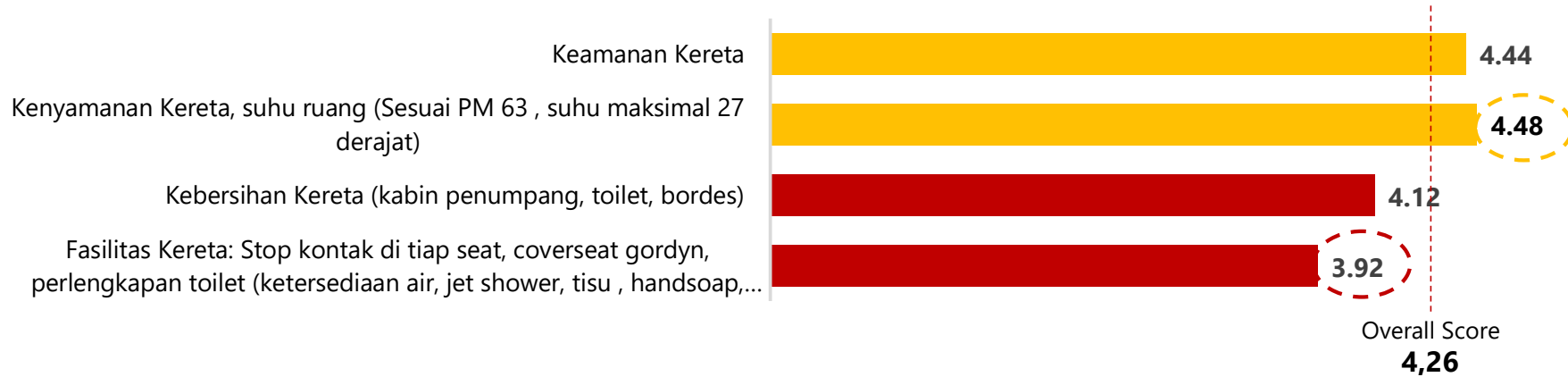
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

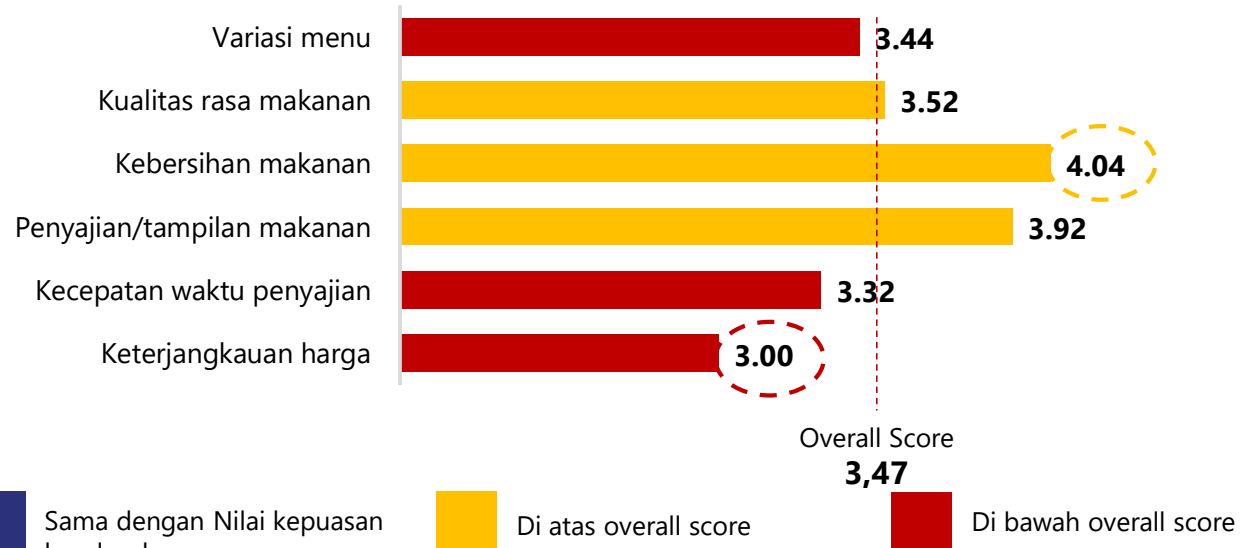


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,26)

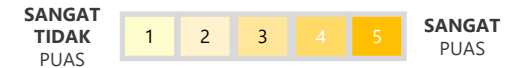


DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,47)



Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,37)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,37

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,23)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,23



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score



Di bawah overall score

DIVRE 4

Total responden DIVRE 4 berjumlah 125 responden

UKURAN SAMPEL

DIVRE 4 TANJUNGKARANG

RESPONDEN DI STASIUN

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Tanjungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	50
2	Baturaja	Divre 4 Tanjungkarang	50
TOTAL			100

KA EKONOMI PSO

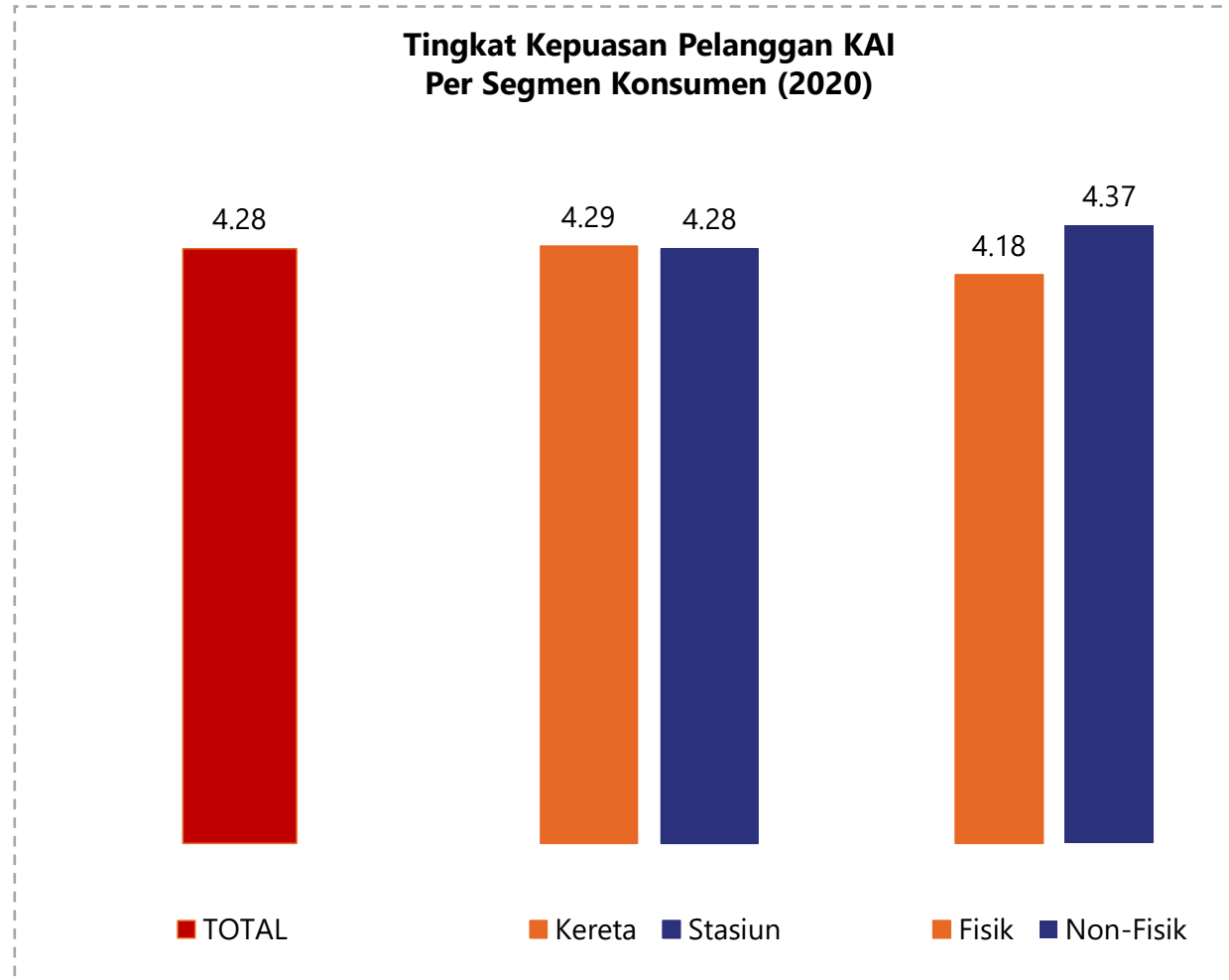
No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Kuala Stabas		K3 PSO	Tnk-Bta	25
TOTAL					25

TOTAL RESPONDEN

125 Responden

Nilai kepuasan pelanggan di Semester II tahun 2020 untuk DIVRE 4 adalah sebesar 4,28

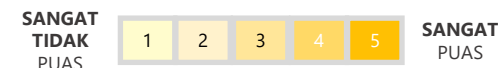
CSI SEMESTER II 2020



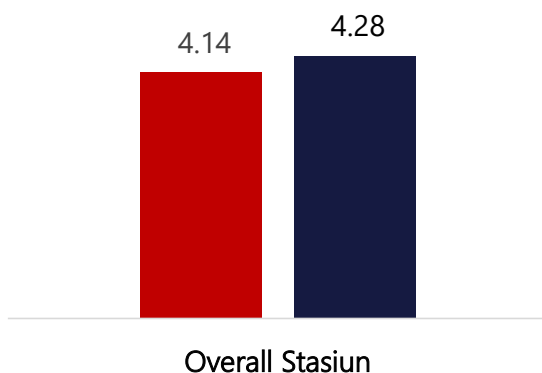
Base:
Responden Sem II (n=125)

Berdasarkan segmen konsumen, nilai CSI semester II stasiun dan kereta lebih tinggi dibandingkan semester sebelumnya

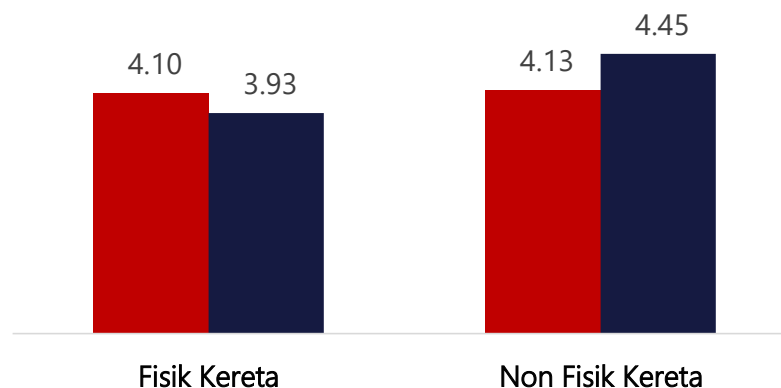
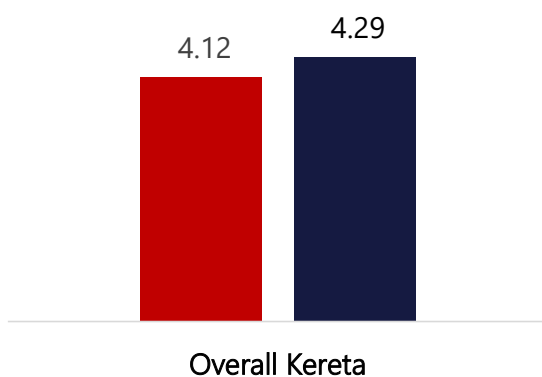
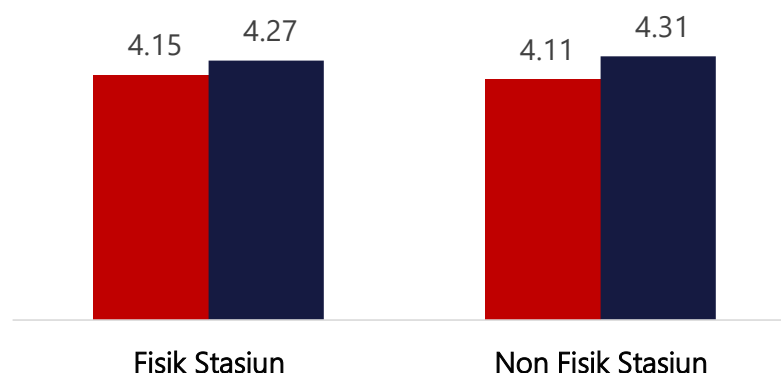
CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Stasiun/Kereta



Nilai Kepuasan Pelanggan KAI Berdasarkan Dimensi Fisik/Non-fisik

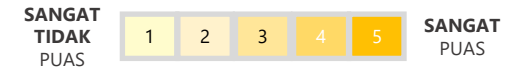


Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)

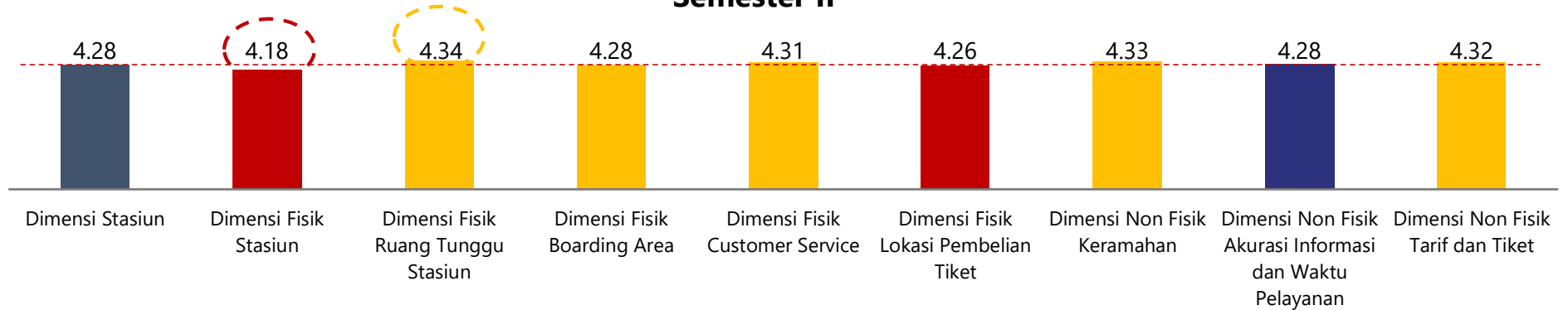
2020 Semester I 2020 Semester II

Dimensi fisik ruang tunggu stasiun mendapatkan nilai CSI tertinggi pada semester II

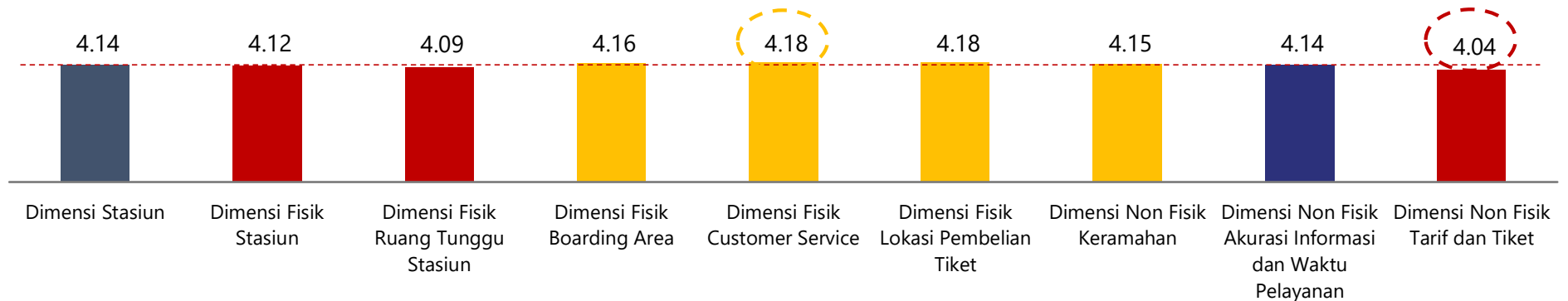
CSI DIMENSI STASIUN



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Stasiun Semester I



Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)

Nilai kepuasan keseluruhan

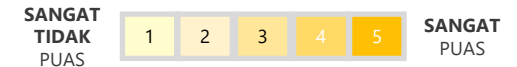
Pelanggan dengan nilai kepuasan **di atas** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Pelanggan dengan nilai kepuasan **di bawah** nilai kepuasan pelanggan keseluruhan

Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik stasiun

CSI ATRIBUT STASIUN



Base:
Responden Sem II (n= 75)

DIMENSI FISIK STASIUN (4,18)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



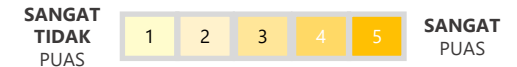
Di atas overall score



Di bawah overall score

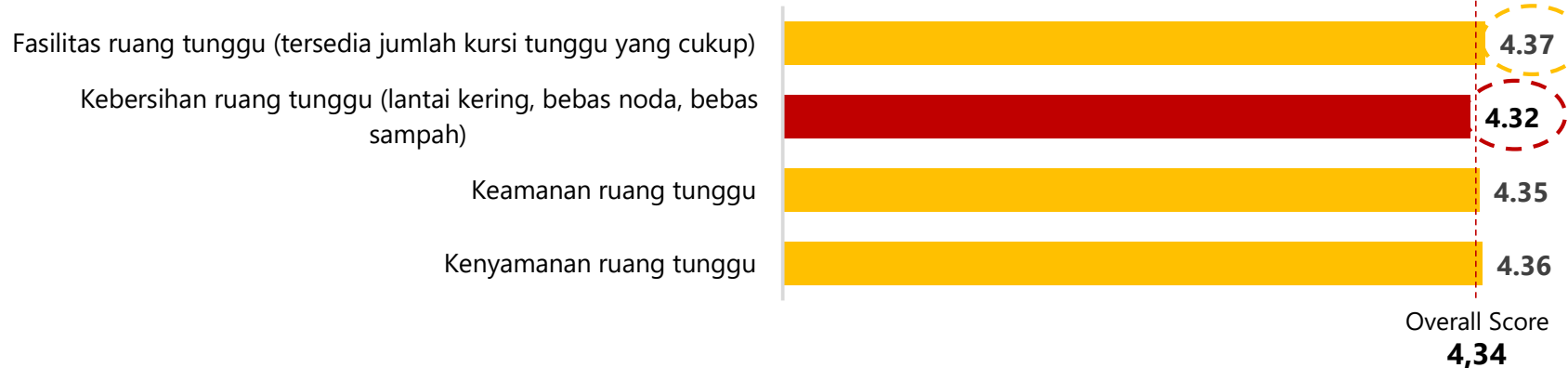
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik ruang tunggu stasiun dan boarding area

CSI ATRIBUT STASIUN

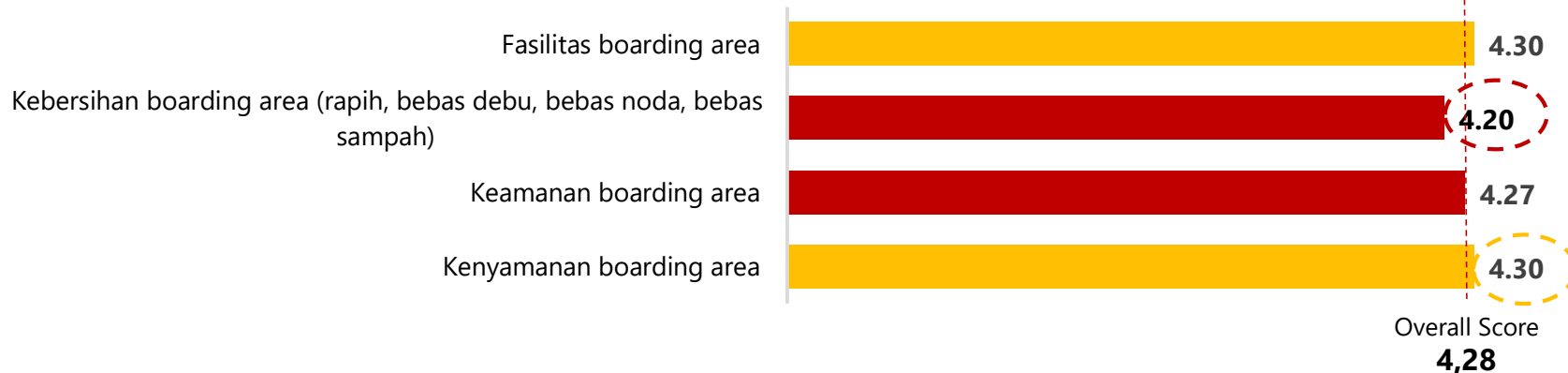


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK RUANG TUNGGU STASIUN (4,34)



DIMENSI FISIK BOARDING AREA (4,28)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



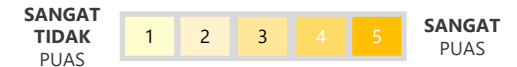
Di atas overall score



Di bawah overall score

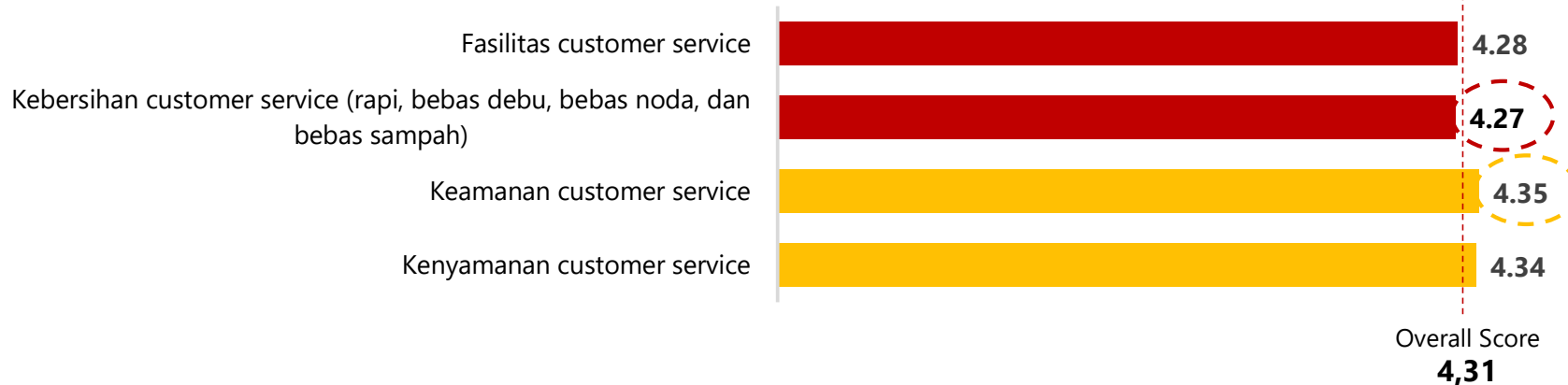
Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik customer service dan lokasi pembelian tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

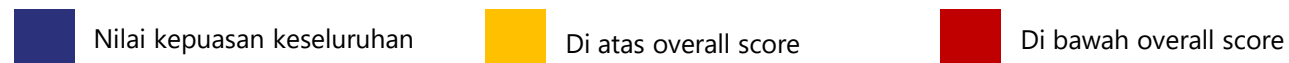
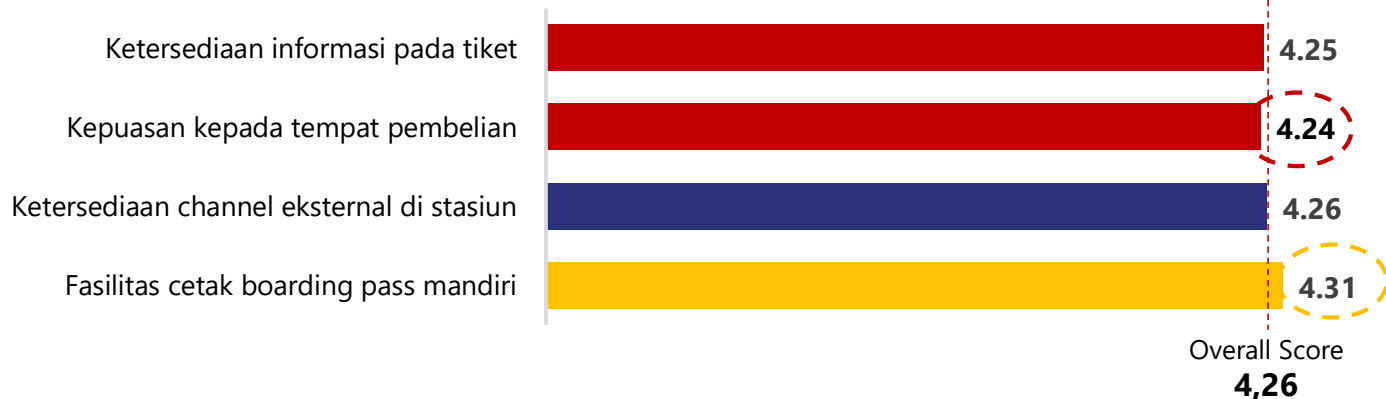


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK CUSTOMER SERVICE (4,31)

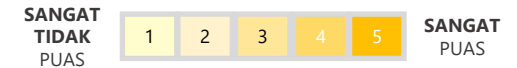


DIMENSI FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET (4,26)



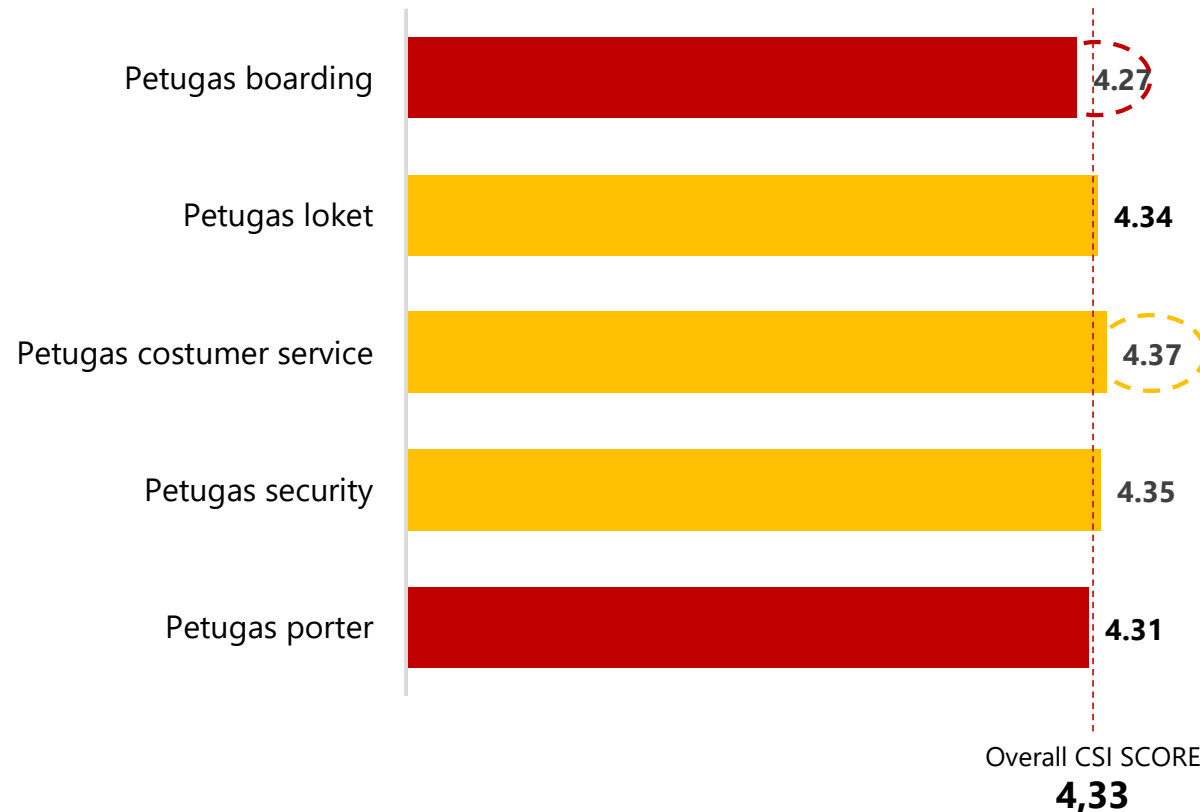
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik keramahan

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK KERAMAHAN (4,33)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



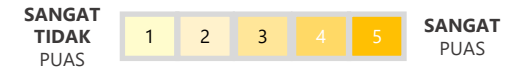
Di atas overall score



Di bawah overall score

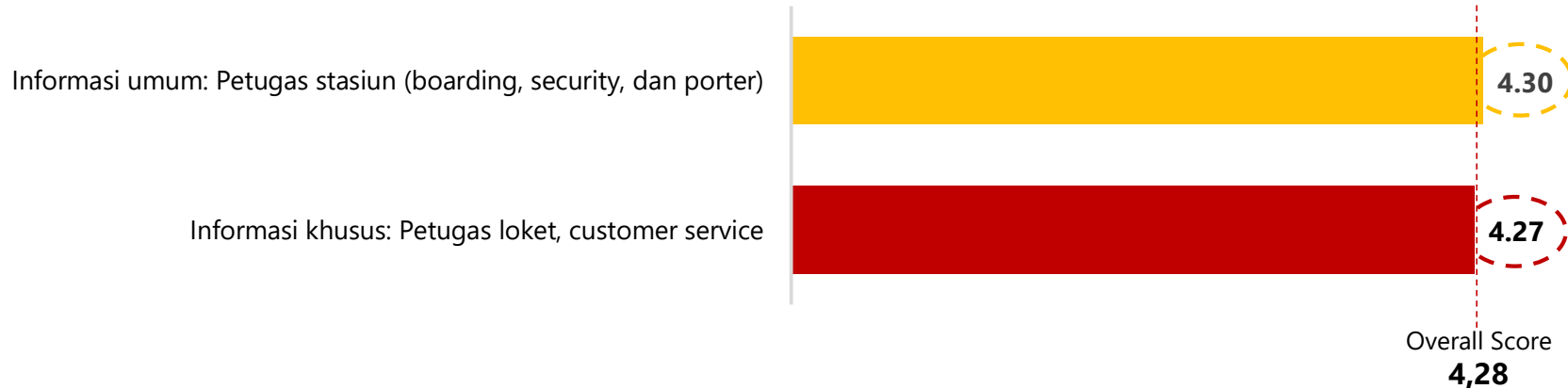
Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik akurasi informasi dan waktu pelayanan, tarif dan tiket

CSI ATRIBUT STASIUN

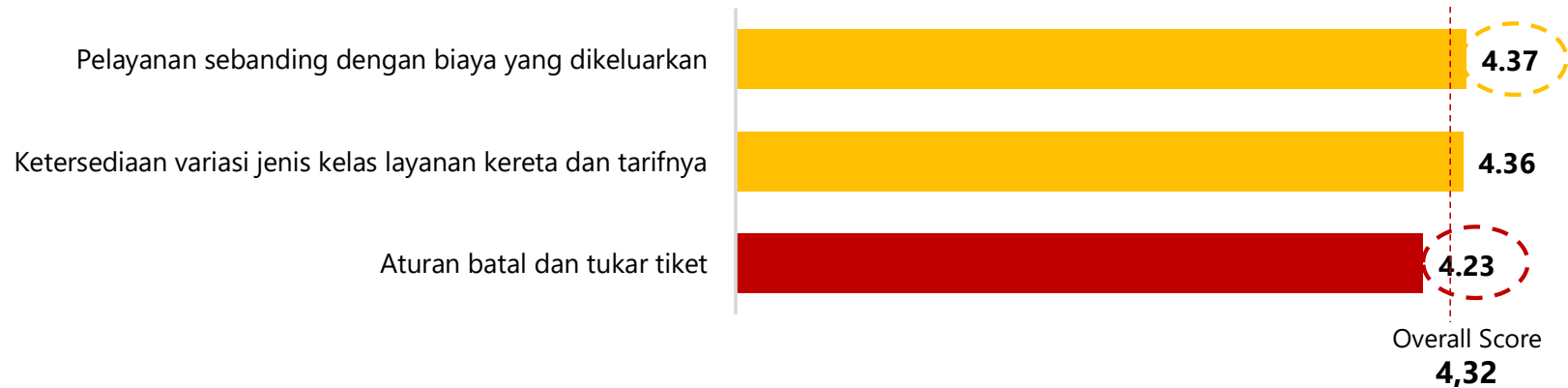


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN (4,28)



DIMENSI NON FISIK TARIF DAN TIKET (4,32)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



Di atas overall score

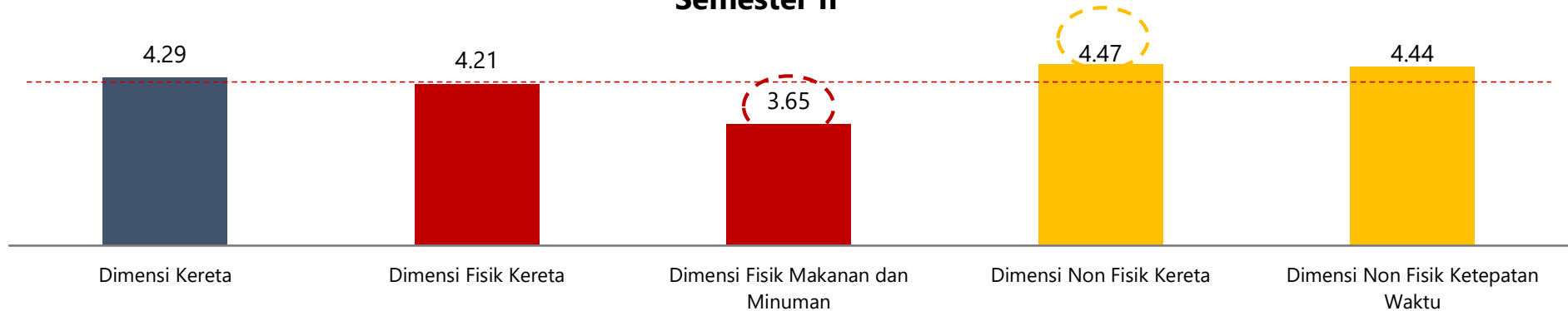


Di bawah overall score

Dimensi non fisik kereta memperoleh nilai CSI tertinggi pada semester II

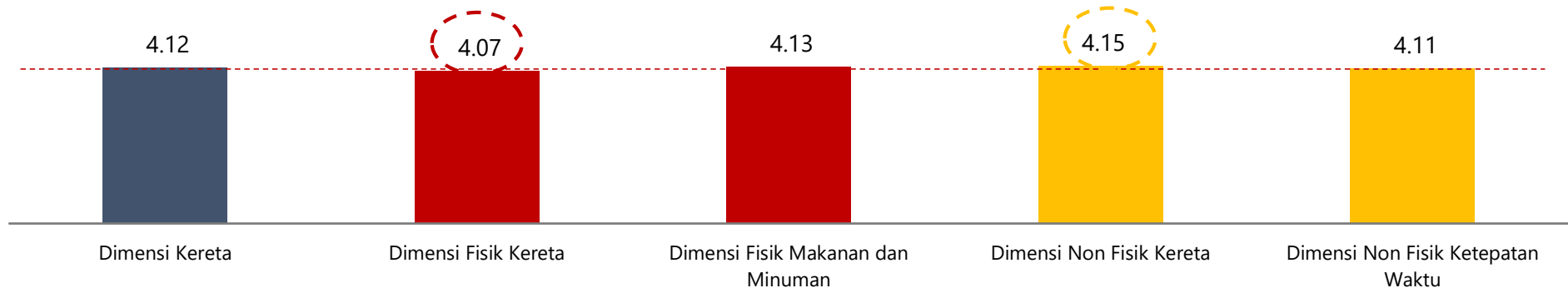
CSI DIMENSI KERETA

Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta
Semester II



Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta
Semester I

Base:
Responden Sem I (n= 200)



Base:
Responden Sem II (n= 125)
Responden Sem I (n= 150)



Nilai kepuasan keseluruhan



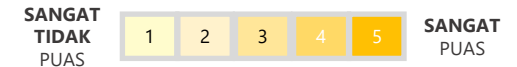
Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di atas** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan



Pelanggan dengan nilai
kepuasan **di bawah** nilai
kepuasan pelanggan
keseluruhan

Berikut adalah nilai atribut dimensi fisik kereta api, makanan dan minuman

CSI ATRIBUT KERETA

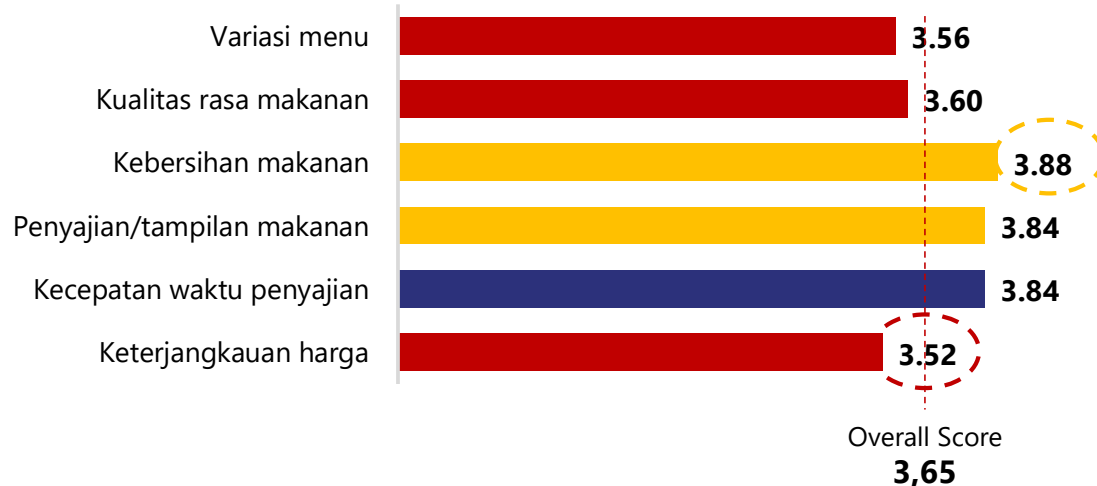


Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI FISIK KERETA API (4,21)



DIMENSI FISIK MAKANAN DAN MINUMAN (3,65)



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



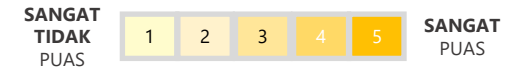
Di atas overall score



Di bawah overall score

Berikut adalah nilai atribut dimensi non fisik kereta api, dan ketepatan waktu

CSI ATRIBUT KERETA



Base:
Responden Sem II (n= 125)

DIMENSI NON FISIK KERETA API (4,47)

Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security



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



Overall Score
4,47

DIMENSI NON FISIK KETEPATAN WAKTU (4,44)

Ketepatan waktu berangkat



Ketepatan waktu datang



Overall Score
4,44



Sama dengan Nilai kepuasan keseluruhan



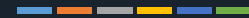
Di atas overall score



Di bawah overall score

THANK YOU

GET IT IN TOUCH



Kinas Consulting

Address

Bandung Office
Graha DLA 2nd Floor 20
Jalan Oto Iskandar Dinata 392
Bandung

Contact Person

Hendy Gultom
0857 2265 2128
hendygul0309@gmail.com

Website

kinasconsulting.com