



# Survey Kepuasan Pelanggan Kereta Api

## Semester I Tahun 2021

---

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Prepared by



Prepare for



## Project Background

Methodology

Findings

Recommendation

# Today Condition

PT. KAI melakukan Riset Kepuasan Penumpang secara rutin untuk mengevaluasi terhadap produk dan layanan

PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai perusahaan BUMN yang terdepan dalam bidang jasa transportasi, berupaya terus mengetahui melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada customer. Evaluasi yang dilakukan akan menghasilkan prioritas perbaikan yang akan dilakukan managemen PT KAI (Persero) di masa yang akan datang

Pengukuran yang menggunakan pendekatan Customer Focus saat ini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar di Indonesia, khususnya perusahaan BUMN Bank Mandiri, Bank BNI, Pegadaian, Antam, Telkom Indonesia, dan termasuk PT KAI (Persero) sendiri

KPKU adalah pedoman dan alat ukur yang dapat digunakan untuk merancang keunggulan kinerja organisasi, mendiagnosa sistem manajemen kinerja secara keseluruhan, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan organisasi, serta menilai upaya perbaikan kinerja. Penerapan KPKU dilatarbelakangi oleh tuntutan kepada BUMN untuk mampu meningkatkan daya saing. Sehingga tiap BUMN dapat menilai semua elemen di perusahaan tersebut.



*Tracking  
Annually*



*Customer Focus  
Measurement*



*Kriteria Penilaian  
Kinerja Unggul  
(KPKU) BUMN*

# Today Condition

PT KAI (Persero) pada tahun ini ingin melaksanakan pegukuran Kepuasan Penumpang dan seluruh parameter-parameter lain yang terkait dengan Kepuasan Penumpang namun sesuai dengan kriteria *Customer Focus* Baldrige pada KPKU BUMN

## Latar Belakang

Penerapan KPKU dilatarbelakangi oleh tuntutan kepada BUMN untuk mampu meningkatkan daya saing sekaligus siap menghadapi era pasar bebas Masyarakat Ekonomi ASEAN. Dengan berpedoman pada KPKU, maka tiap BUMN dapat menilai semua elemen di perusahaan tersebut yang berpengaruh pada pengelolaan perusahaan, peningkatan proses, dan peningkatan hasil.

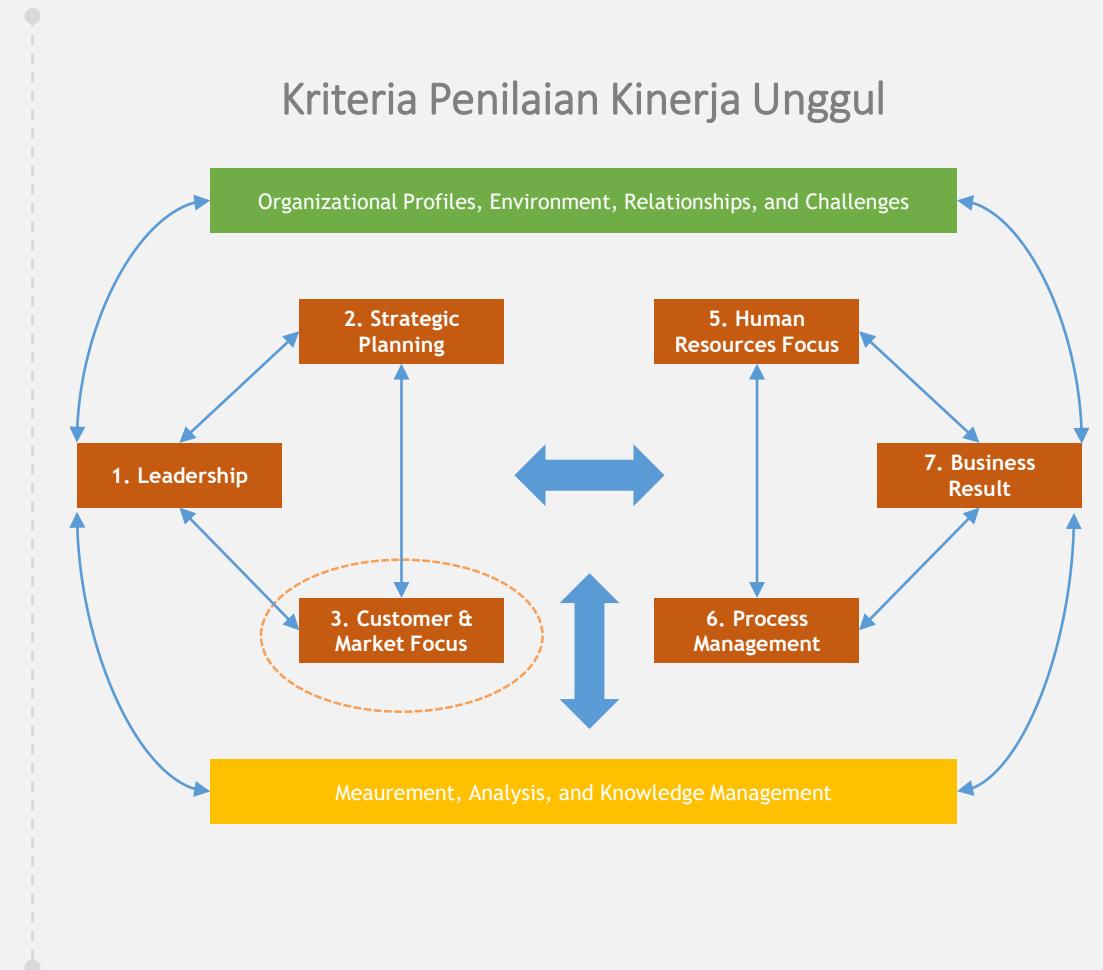
Dengan adanya KPKU sebagai pedoman dan alat ukur, maka BUMN diharapkan dapat merancang keunggulan kinerja organisasi, mendiagnosa sistem manajemen kinerja secara keseluruhan, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan organisasi, serta menilai upaya perbaikan kinerja.

## #3 Customer & Market Focus

PT KAI (Persero) sudah secara rutin menyelenggarakan Market Research, dan saat ini membutuhkan vendor riset pasar yang memiliki pengalaman dalam melakukan riset pasar yang sesuai dengan atribut KPKU.

Pelaksanaan Market Riset yang sesuai dengan atribut KPKU akan sangat penting bagi PT KAI (Persero), karena menjadi dasar dalam melakukan assessment pada kriteria #3 KPKU, yaitu Customer and Market Focus

## Kriteria Penilaian Kinerja Unggul



Project Background

**Methodology**

Findings

Recommendation

# Design Research

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

## Research Methodology

### 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.

## Area Survey

Beberapa stasiun dan kereta di kota-kota besar di pulau Jawa dan sumatera

## Data Collectiong Method

- Wawancara melalui telepon (CATI)
- Questionairre akan diisi oleh Interviewer berdasarkan hasil interview
- Menggunakan purposive sample, dimana responden akan diambil secara acak di titik yang telah ditentukan.
- Pria - Wanita, yang telah menggunakan jasa dan pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) minimal 2 kali dalam 9 bulan terakhir dan pernah menggunakan transportasi lain yakni bus, travel atau pesawat.
- Disesuaikan berdasarkan kelas penumpang yang diikutinya yaitu kelas eksekutif, kelas campuran, kelas ekonomi komersial, kelas ekonomi PSO.

## Kriteria Umum Responden

## Kategori Responden

### Responden Stasiun

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 pemah menggunakan transportasi lain yakni bus, travel atau pesawat.

### Responden Kereta Api

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 pemah menggunakan transportasi lain yakni bus, travel atau pesawat.

# Konfigurasi Responden (1)

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

Teknik Sampling Channel			
Responden Stasiun			
No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	50
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	50
3	Bandung	Daop 2 Bandung	50
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	50
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	50
6	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	50
7	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	50
8	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	50
9	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	50
10	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	50
11	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	50
12	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	50
13	Madiun	Daop 7 Madiun	50
14	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	50
15	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	50
16	Malang	Daop 8 Surabaya	50
17	Jember	Daop 9 Jember	50
18	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	50
19	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	50
20	Kertapati	Divre 3 Palembang	50
21	Tanjungkarang	Divre 4 Taniungkarang	50
TOTAL			1.050

# Konfigurasi Responden (2)

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

## Teknik Sampling Channel

- Metode Teknik Sampling yang digunakan adalah Purposive Random Sampling dengan cara kombinasi **Face to Face Interview dan Phone Survey/CATI**
- Responden adalah pengambil keputusan dalam pemilihan suatu moda transportasi

Responden Kelas Eksekutif

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Bima	76	K1	Gmr- Sgu	22
2	Argo Parahyangan	43F	K1	Bd-Gmr	22
3	Argo Lawu	7	K1	Slo -Gtm	23
4	Gajayana	71	K1	MI-G1m	23
				Total	90

Responden Kelas campuran

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayabaya	114	Campuran	Pse- MI	20
2	Harina	130	campuran	Bd- Ckp- Shi	20
3	Ranggajati	120	campuran	Cn-Jr	20
4	Argo Cheribon	19	campuran	Cn-Gim	20
5	Kamandaka	187	campuran	Pwt-Tg- Smt	20
6	Brantas	117	campuran	Bl – Pse	20
					120

Responden Kelas Ekonomi Komersial

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Kaligung	203	K3	Smc – Cnp	20
2	Joglosemarkerto	189/195	K3	Slo – Smt Pwt	20
3	Jayakarta	253	K3	Sgu – Pse/Jakk	20
				Total	60

Responden Kelas Ekonomi PSO

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Serayu	301	K3PSO	Pwt – Pse	20
2	Maharani	267	K3PSO	Sbi – Smc	20
3	Sri Tanjung	287	K3PSO	Ktg – Sgu	20
4	Tawangalun	314	K3PSO	Ktg - Bg – MIk	20
5	Putri Deli		K3 PSO	Mdn - Tnb (PP)	20
6	Siantar Ekspress		K3PSO	Mdn-Sir (PP)	20
7	Sibinuang		K3 PSO	Pd - Nrs	20
8	Bukit Serelo	S9	K3PSO	Kpt - Llg	20
9	Kuala Stabas		K3PSO	Tnk- Bta	20
				Total	180

# Dimensi Yang Akan Diteliti

Objective riset adalah melakukan analisa terhadap 4 dimensi layanan di atas kereta yang akan diteliti, yang terdiri

Aspek yang dinilai di atas Kereta

01

## 1. Aspek Fisik Kereta

- a) Keamanan Kereta
- b) Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)
- c) Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet , hordes )
- 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)

## 4. Aspek Non Fisik - Ketepatan Waktu

- a) Ketepatan waktu berangkat
- b) Ketepatan waktu datang

# Dimensi Yang Akan Diteliti

Objective riset adalah melakukan analisa terhadap 8 dimensi layanan distasiun yang akan diteliti

Aspek yang dinilai di Stasiun

02

## 1. Aspek Fisik Stasiun

- a) Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan pub/ic dan area komersial)
- b) Keluar masuk kendaraan di area parkir
- c) Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapi)
- d) Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)
- e) Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)
- f) Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)
- g) Fasilitas penunjang kesehatan (APD, Faceshield, Alat Pengukur Suhu)
- h) *Passenger crossing*
- i) Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm).
- j) Fasilitas untuk *difable* (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet *difable*, kursi *difable* di mushola)
- k) Kemudahan informasi, *public address*, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk
- l) Keberadaan porter, ketersediaan trolley

## 2. Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun:

- a) Fasilitas ruang tunggu
- b) Kebersihan ruang tunggu
- c) Keamanan ruang tunggu
- d) Kenyamanan ruang tunggu

## 3. Aspek Fisik Boarding Area

- a) Fasilitas *boarding area*
- b) Kebersihan *boarding area*
- c) Keamanan *boarding area*
- d) Kenyamanan *boarding area*

## 4. Aspek Fisik Costumer Service

- a) Fasilitas *costumer service*
- b) Kebersihan *costumer service*
- c) Keamanan *costumer service*
- d) Kenyamanan *costumer service*

## 5. Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket

- a) Ketersediaan informasi pada tiket
- b) Kepuasan kepada tempat pembelian
- c) Ketersediaan channel eksternal di stasiun
- d) Fasilitas cetak *boarding pass* mandiri

## 6. Aspek Non Fisik - Keramahan

- a) Petugas *boarding*
- b) Petugas loket
- c) Petugas *costumer service*
- d) Petugas *security*
- e) Petugas porter

## 7. Aspek Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan

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

## 8. Aspek Non Fisik - Tarif dan Tiket

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

# Performance Excellence Dimension

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

Aspek yang dinilai di atas Kereta  
Aspek yang dinilai di Stasiun



Customer Satisfaction
Customer Dissatisfaction
Customer Satisfaction Relatif terhadap kompetitor
Indeks keluhan/complain Penumpang
Claim Penumpang
Customer Engagement Index
Customer Acquisition
Customer Retention
Customer Loyalty
Hassle Free
Net Promotor Score
Moda Pesaing

## Table Of Content

Project Background

Methodology

**Findings**

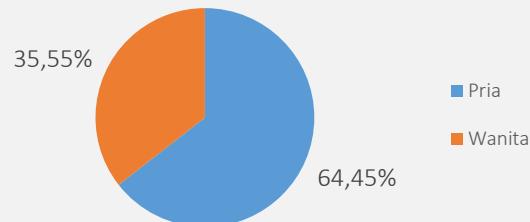
Recommendation

# Demografi

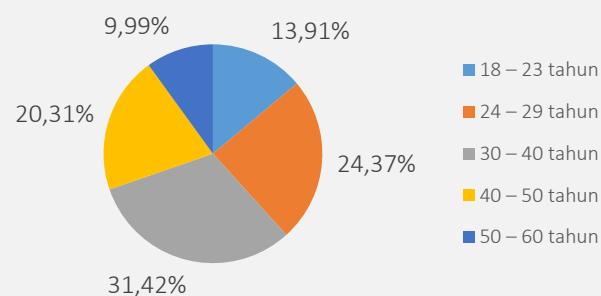
---

n = 1502, Single response

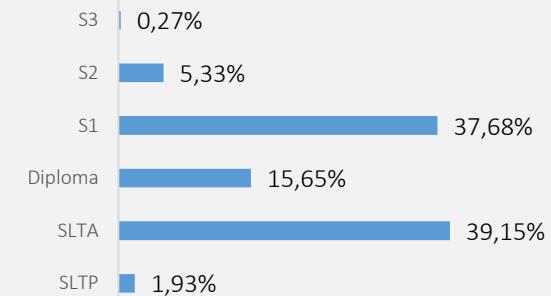
Gender



Usia



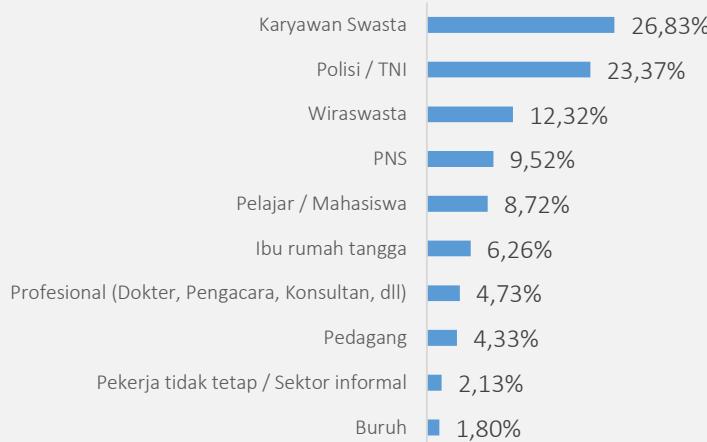
Pendidikan



Social Economy Class



Pekerjaan



# Customer Satisfaction Index



# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

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

Scaling: 1 Low 2 Medium 3 4 5 High

**CSI Total**

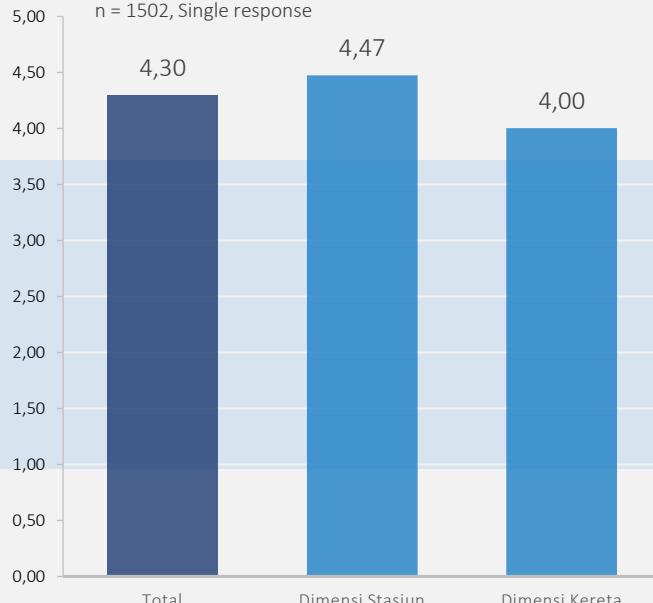
**4,30**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada semester I Tahun 2021 memiliki skor sebesar 4,30 dan termasuk dalam kategori "high"
- Skor CSI Dimensi Stasiun relatif lebih tinggi dibandingkan Dimensi Kereta, masing-masing sebesar 4,47 dan 4,00
- Pada Moda Pesaing, Bus dan Travel mendapatkan skor CSI di bawah 4,00, sedangkan pada Moda Pesawat mendapatkan skor CSI di atas 4,00.
- Berdasarkan skor Kepuasan Penumpang antara Moda Kereta dan Pesawat memiliki persaingan yang cukup relatif lebih ketat dibandingkan terhadap Moda Bus dan Travel

CSI KAI Semester I Tahun 2021

n = 1502, Single response



# Customer Satisfaction

Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan Penumpang KAI  
Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021

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

Scaling: ← 1 2 3 4 5 →  
Low      Medium      High

## CSI 2020

# 4,22

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Tahun 2020 sebesar 4,22
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CSI semester I sebesar 4,20 dan semester II sebesar 4,23
- Pada tahun 2020, Daop 8 Surabaya memiliki skor relatif paling tinggi sebesar 4,30. Sedangkan skor relatif paling rendah terdapat pada Daop 3 Cirebon sebesar 4,13

## CSI 2021 semester I

# 4,30

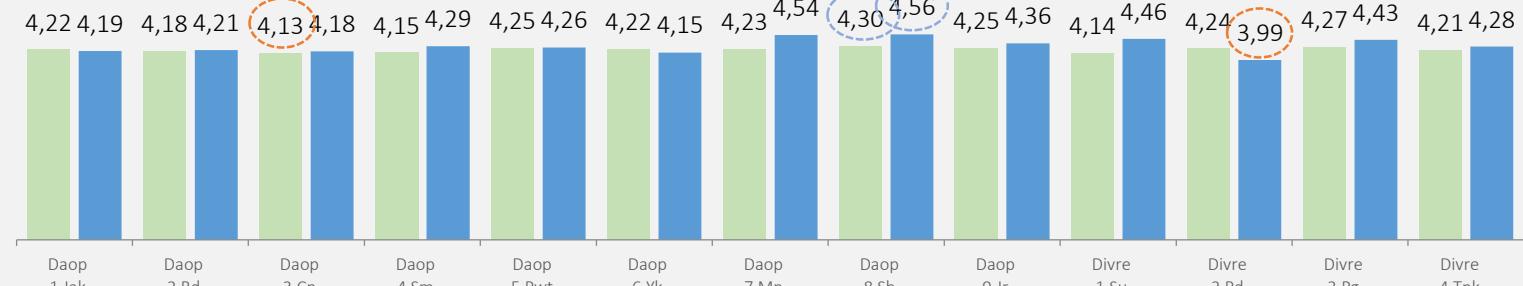
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada semester I Tahun 2021 meningkat sebesar 0,08 poin dibandingkan CSI KAI Tahun 2020
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI Tahun 2020 sebesar 4,22, sedangkan CSI semester I Tahun 2021 sebesar 4,30
- Pada tingkat Daop/Divre yang mengalami peningkatan CSI paling tinggi terdapat pada Divre 1 Sumatera Utara sebesar 0,32 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Divre 2 Padang sebesar 0,25 poin

CSI – Total



CSI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

- 0.08

- 0.03    0.03    0.05    0.14    0.01    - 0.07    0.31    0.26    0.11    0.32    - 0.25    0.16    0.07

	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

# 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

## CSI Dimensi Stasiun

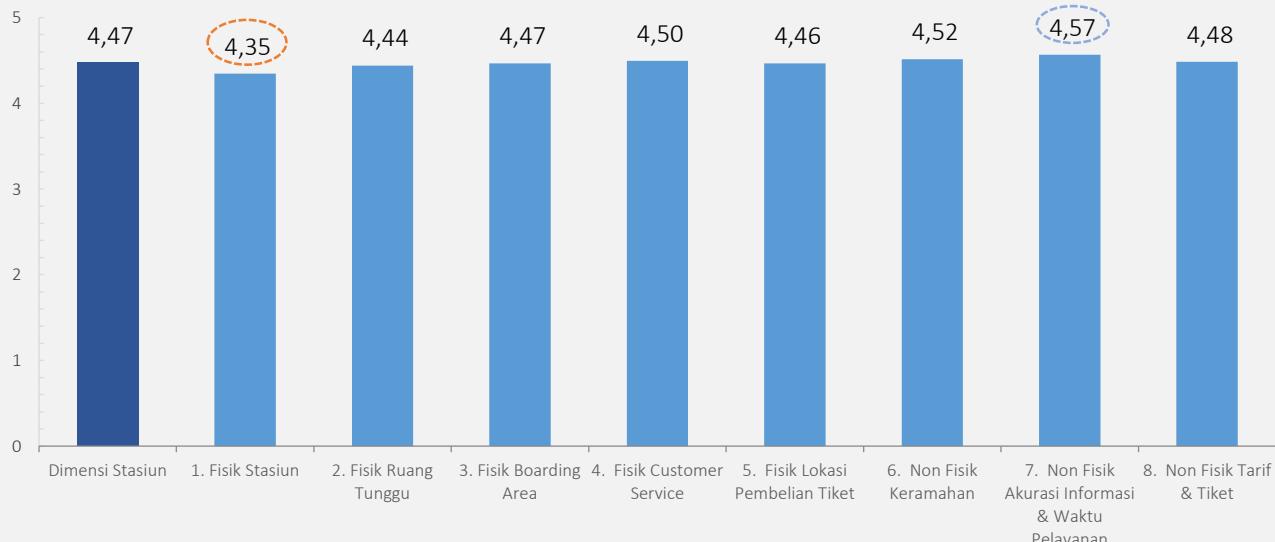
**4,47**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi Stasiun pada semester I Tahun 2021 adalah 4,47, dan termasuk dalam kategori "high".
- Pada Dimensi Stasiun, skor CSI paling tinggi terdapat pada Aspek Non Fisik Akurasi dan Waktu Pelayanan yaitu 4,57.
- Aspek Fisik Stasiun mendapatkan skor CSI paling rendah yaitu 4,35.

Single response, n=1051

### Dimensi Stasiun



## CSI Dimensi Kereta

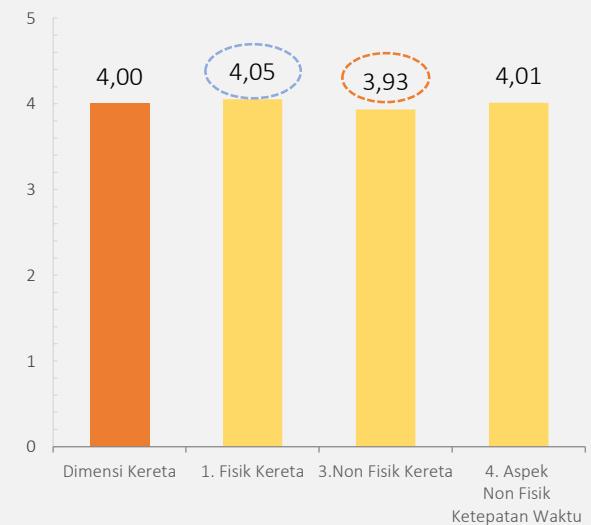
**4,00**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi Kereta adalah 4,00, dan termasuk dalam kategori "high".
- Pada Dimensi Stasiun, skor CSI paling tinggi terdapat pada Aspek Fisik Kereta yaitu 4,05.
- Sedangkan Aspek Non Fisik Kereta mendapatkan skor CSI paling rendah yaitu 3,93.

Single response, n=451

### Dimensi Kereta



# Customer Satisfaction

Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Dimensi Stasiun Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021

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

Scaling: 

Single response, n = 1502

## CSI 2020

# 4,22

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Stasiun pada Tahun 2020 adalah sebesar 4,22
- Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi Stasiun KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CSI semester I sebesar 4,21 dan semester II sebesar 4,22
- Pada tahun 2020, Aspek Non Fisik Keramahan memiliki skor paling tinggi sebesar 4,30. Sedangkan skor yang paling rendah terdapat pada Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket sebesar 4,09

## CSI 2021 semester I

# 4,47

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Stasiun pada semester I Tahun 2021 relatif meningkat sebesar 0,25 poin dibandingkan CSI KAI Tahun 2020
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Stasiun Tahun 2020 sebesar 4,22, sedangkan pada semester I Tahun 2021 sebesar 4,47
- Seluruh Aspek Fisik & Non Fisik pada Dimensi Stasiun mengalami peningkatan skor CSI. Aspek Fisik & Non Fisik Stasiun yang mengalami peningkatan CSI paling tinggi terdapat pada Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan sebesar 0,40 poin. Sedangkan peningkatan CSI terendah terdapat pada Aspek Fisik Stasiun sebesar 0,17 poin

### CSI Dimensi Stasiun - Fisik & Non Fisik Stasiun – Total



# Customer Satisfaction

Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Dimensi Kereta Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021

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

Scaling: ← →  
Low      Medium      High

Single response, n = 1502

## CSI 2020

# 4,22

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Kereta pada Tahun 2020 adalah sebesar 4,22
- Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi Kereta KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CSI semester I sebesar 4,20 dan semester II sebesar 4,24
- Pada tahun 2020, Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu memiliki skor paling tinggi sebesar 4,36. Sedangkan skor yang paling rendah terdapat pada Aspek Fisik Kereta sebesar 4,13

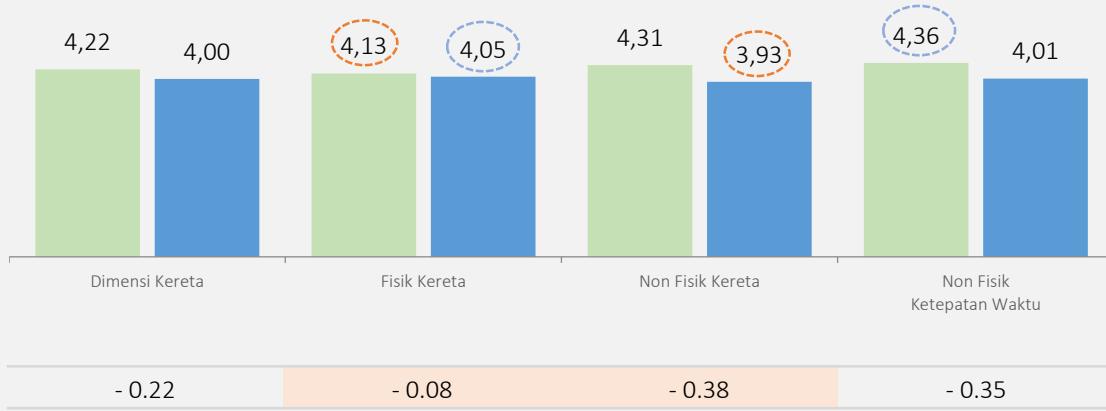
## CSI 2021 semester I

# 4,00

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Kereta pada semester I Tahun 2021 relatif menurun sebesar 0,22 poin dibandingkan CSI KAI Tahun 2020
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap Dimensi Kereta Tahun 2020 sebesar 4,22, sedangkan pada semester I Tahun 2021 sebesar 4,00
- Seluruh Aspek Fisik & Non Fisik pada Dimensi Kereta mengalami penurunan skor CSI. Aspek Fisik & Non Fisik Kereta, yang mengalami penurunan CSI paling tinggi terdapat pada Aspek Non Fisik Kereta sebesar 0,38 poin. Sedangkan penurunan terendah terdapat pada Aspek Fisik Kereta sebesar 0,08 poin

### CSI Dimensi Kereta - Fisik & Non Fisik Kereta – Total



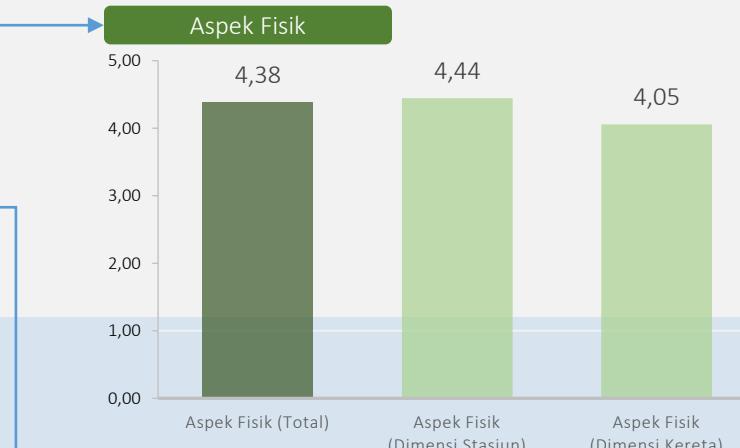
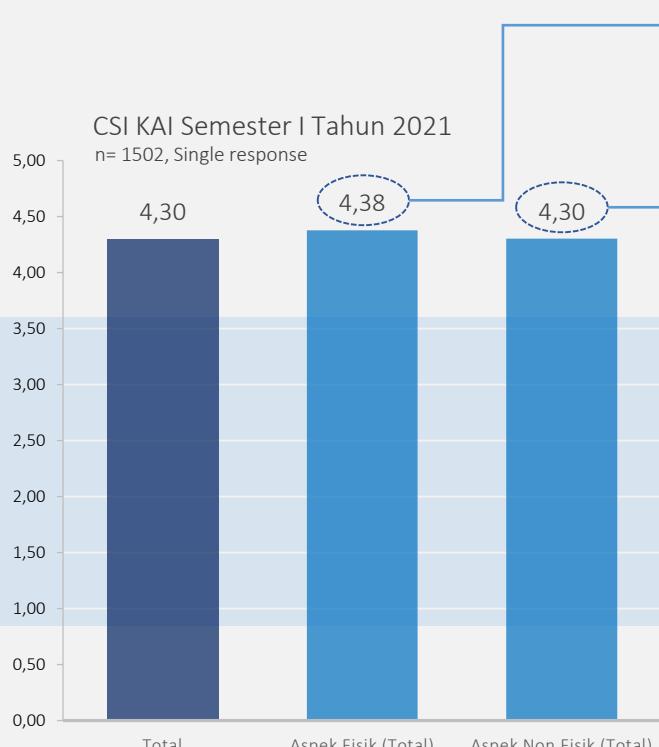
# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

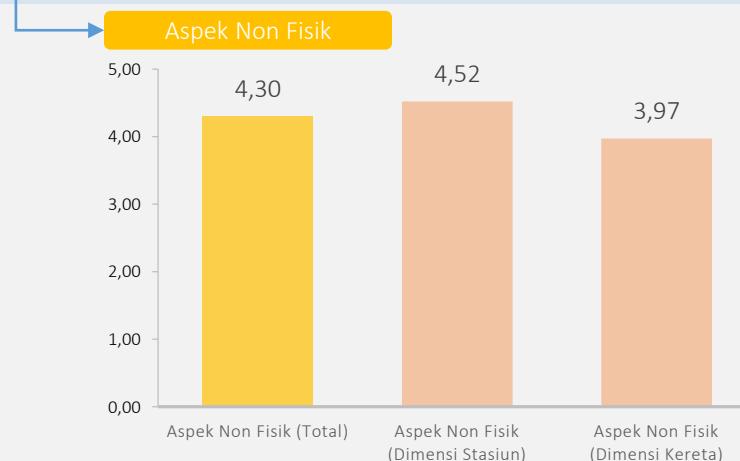
1 = Sangat Tidak Puas    3 = Biasa Saja    5 = Sangat Puas  
2 = Tidak Puas            4 = Puas



Single response, n = 1502



- Pada Aspek Fisik, Dimensi Stasiun mendapatkan skor CSI relatif lebih tinggi dibandingkan dengan Dimensi Kereta dengan gap skor sekitar 0,39 poin.
- Seluruh Aspek Fisik mendapatkan skor diatas 4,00 dan termasuk dalam kategori "high".



- Pada Aspek Non Fisik, Dimensi Stasiun mendapatkan skor CSI relatif lebih tinggi dibandingkan dengan Dimensi Kereta dengan gap skor sekitar 0,55 poin.
- Pada Aspek Non Fisik yang mendapatkan skor di bawah 4,00 adalah Aspek Non Fisik Kereta sebesar 3,97

# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan 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

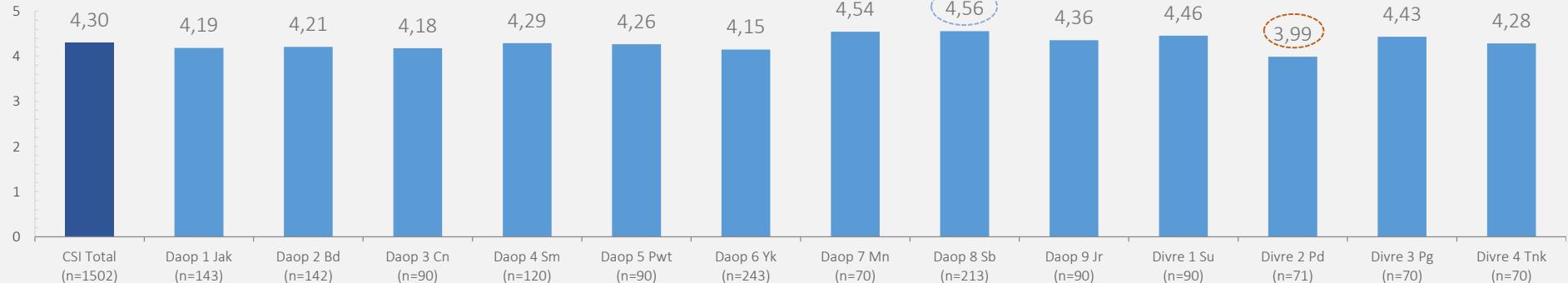
Single response, n = 1502

**CSI Total**  
**4,30**

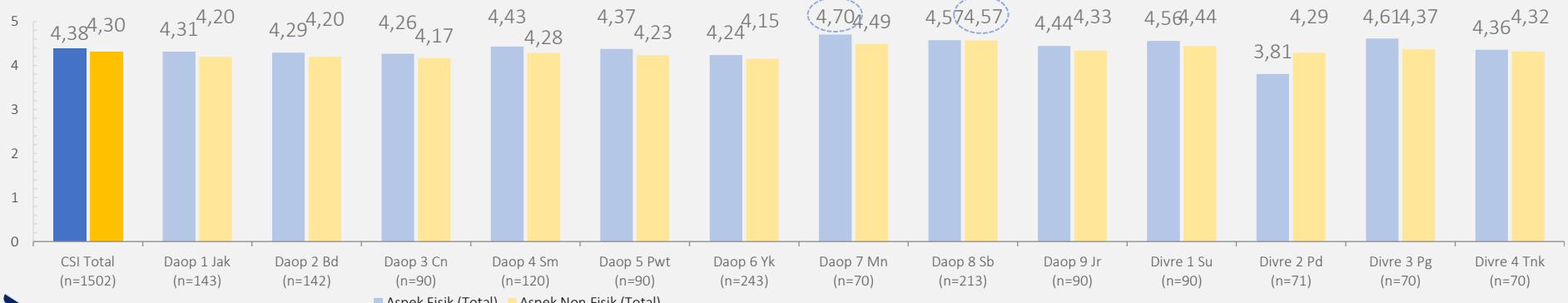
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Daop 8 Surabaya mendapatkan skor CSI relatif paling tinggi yaitu sebesar 4,56 sedangkan skor Divre 2 Padang mendapatkan skor CSI paling rendah yaitu 3,99
- Jika dilihat berdasarkan Aspek Fisik Kereta & Stasiun, Daop 7 Manado mendapatkan skor CSI paling tinggi sebesar 4,70. sedangkan pada Aspek Non Fisik Stasiun & Kereta, Daop 8 Surabaya mendapatkan skor CSI yang paling tinggi dengan skor sebesar 4,57.

CSI Total – Per Daop/Divre



CSI Total – Aspek Fisik dan Non Fisik Kereta & Stasiun – Per Daop/Divre



■ Aspek Fisik (Total) ■ Aspek Non Fisik (Total)

# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI berdasarkan Kategori Responden

Single response, n=1502

## CSI Seluruh responden

# 4,30

Tingkat Kepuasan  
Penumpang –  
Seluruh Responden

- Berdasarkan seluruh responden, skor CSI tertinggi berada pada Daop 8 Surabaya
- Skor CSI paling rendah berada pada Divre 2 Padang

Single response, n=1051

## CSI responden Stasiun

# 4,22

Tingkat Kepuasan  
Penumpang –  
Responden Stasiun

- Berdasarkan responden stasiun, skor CSI tertinggi berada pada Daop 8 Surabaya
- Sedangkan skor CSI paling rendah berada pada Dop 2 Bandung

Single response, n=451

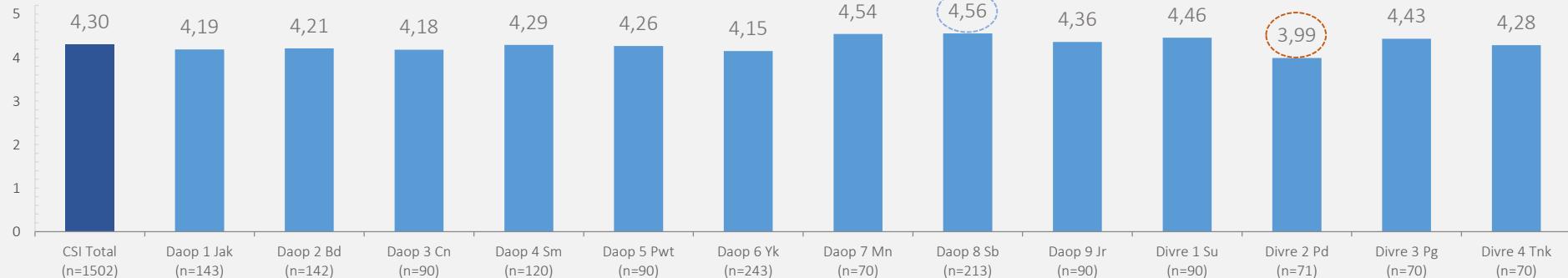
## CSI responden Kereta

# 4,48

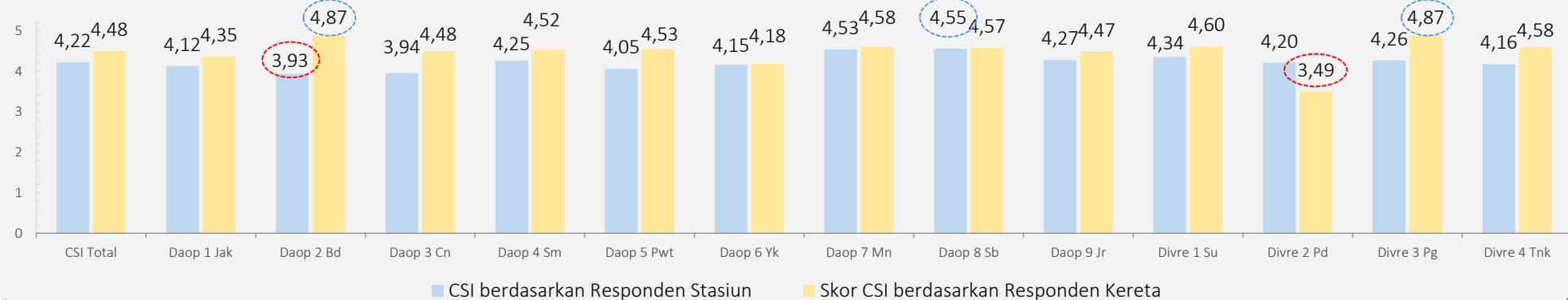
Tingkat Kepuasan  
Penumpang –  
Responden Kereta

- Berdasarkan responden kereta, skor CSI tertinggi berada pada Daop 2 Bandung dan Divre 3 Palembang.
- Sedangkan skor CSI paling rendah berada pada Divre 2 Padang

### CSI total – Per Daop/Divre



### CSI – Per Daop/Divre – responden Stasiun (n=1051) & responden Kereta (n=451)



# Customer Satisfaction

## Aspek Fisik Stasiun – Dimensi Stasiun

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



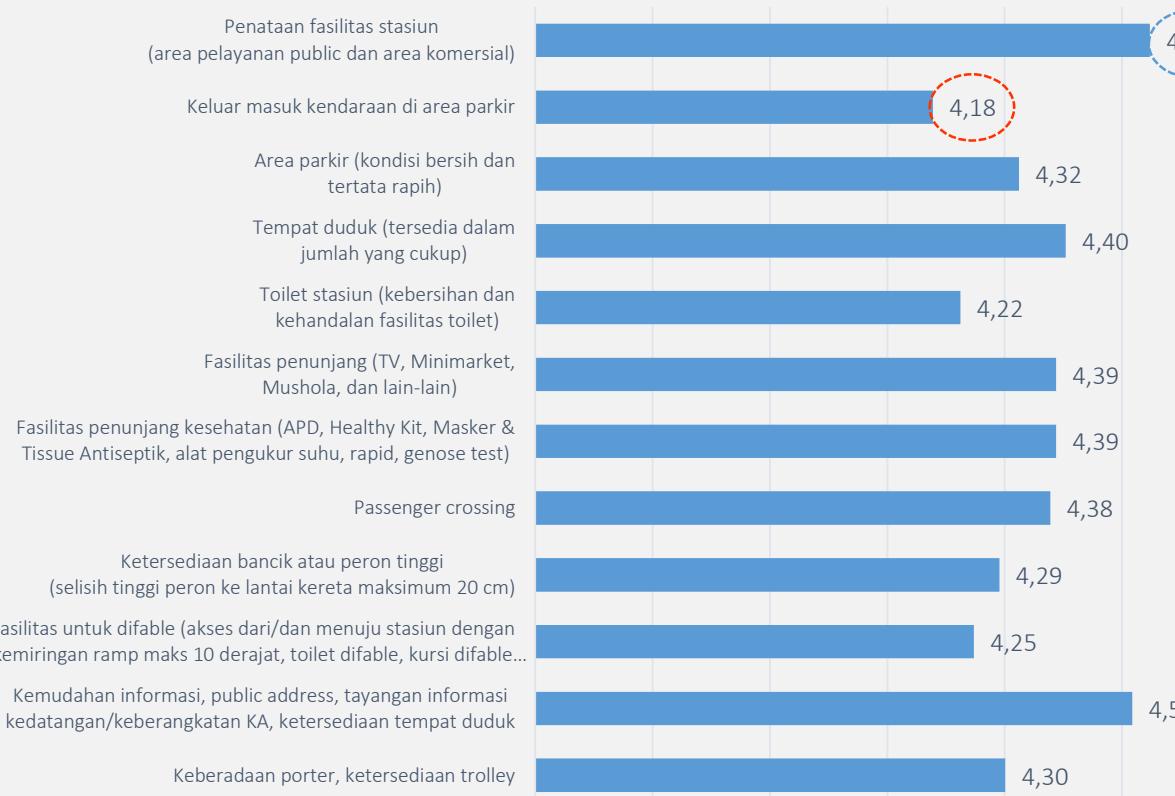
Single response, n = 1502

### CSI Aspek Fisik Stasiun

**4,35**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Stasiun berada pada atribut penataan fasilitas stasiun (area pelayanan public dan area komersial)
- Keluar masuk kendaraan di area parkir harus mendapatkan perhatian karena mendapatkan nilai yang relatif paling rendah



# Customer Satisfaction

Aspek Fisik Ruang Tunggu – Dimensi Stasiun

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



Single response, n = 1502

## CSI Aspek Fisik Ruang Tunggu

**4,44**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

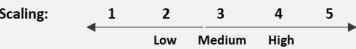
- Seluruh Atribut pada Aspek Fisik Ruang Tunggu mendapatkan skor di atas 4,0.
- Skor CSI tertinggi berada pada atribut kemanan dan kenyamanan ruang tunggu
- Sementara skor CSI terendah terdapat pada atribut fasilitas runag tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)



# Customer Satisfaction

## Aspek Fisik Boarding Area – Dimensi Stasiun

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



Single response, n = 1502

### CSI | Aspek Fisik Boarding Area

**4,47**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Boarding Area mendapatkan skor di atas 4,0.
- Kualitas layanan yang telah baik pada Aspek Fisik Boarding Area harus dapat dipertahankan.
- Atribut kebersihan Boarding Area memiliki skor CSI paling tinggi, sedangkan Fasilitas Boarding Area memiliki skor CSI realtif paling rendah dibandingkan yang lainnya



# Customer Satisfaction

Aspek Fisik Customer Service – Dimensi Stasiun

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



Single response, n = 1502

## C S | Aspek Fisik Customer Service

# 4,50

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Customer Service mendapatkan skor di atas 4,0.
- Atribut fasilitas customer service memiliki skor relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya
- Kualitas layanan yang baik pada Aspek Fisik Customer Service yang telah diberikan kepada seluruh penumpang agar dapat dipertahankan.



# Customer Satisfaction

Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket – Dimensi Stasiun

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

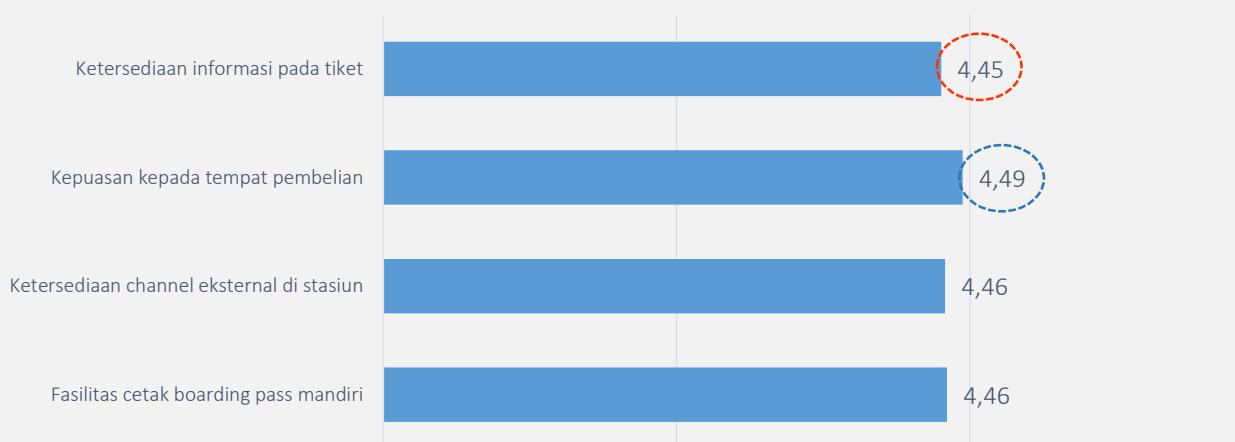


Single response, n = 1502

## CSI | Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket

**4,46** Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket mendapatkan skor di atas 4,0.
- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket mendapatkan skor CSI yang relatif sama, dapat diartikan seluruh atribut sangat kompetitif satu sama lain.



# Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Keramahan – Dimensi Stasiun

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



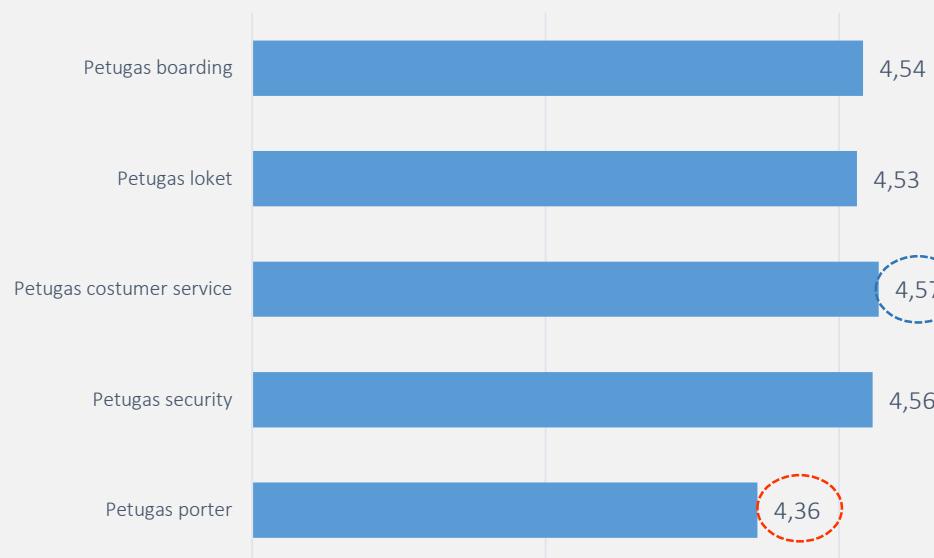
Single response, n = 1502

## CSI Aspek Non Fisik Keramahan

**4,52**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor di atas 4,0.
- Atribut petugas customer service memiliki skor CSI relatif paling tinggi sebesar 4,57, Sedangkan atribut petugas porter mendapatkan skor relatif paling rendah



# Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan – Dimensi Stasiun

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

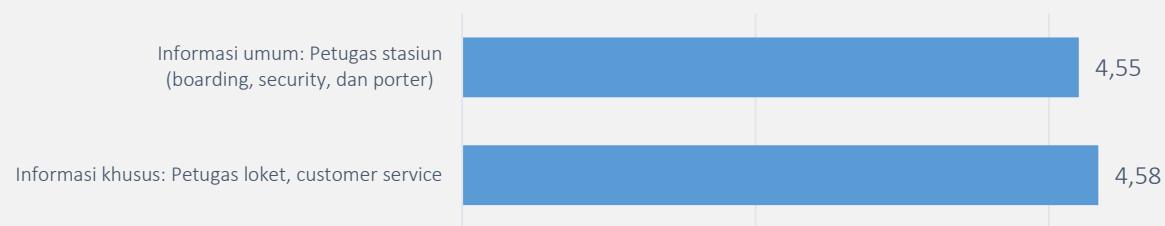


Single response, n = 1502

## CSI Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan

**4,57** Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Hampir seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu mendapatkan skor diatas 4,0
- Atribut informasi khusus petugas loket, customer service memiliki skor CSI relatif lebih tinggi dan memiliki gap skor sebesar 0,03 poin dengan atribut informasi umum



# Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Non Fisik Tarif dan Tiket – Dimensi Stasiun

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

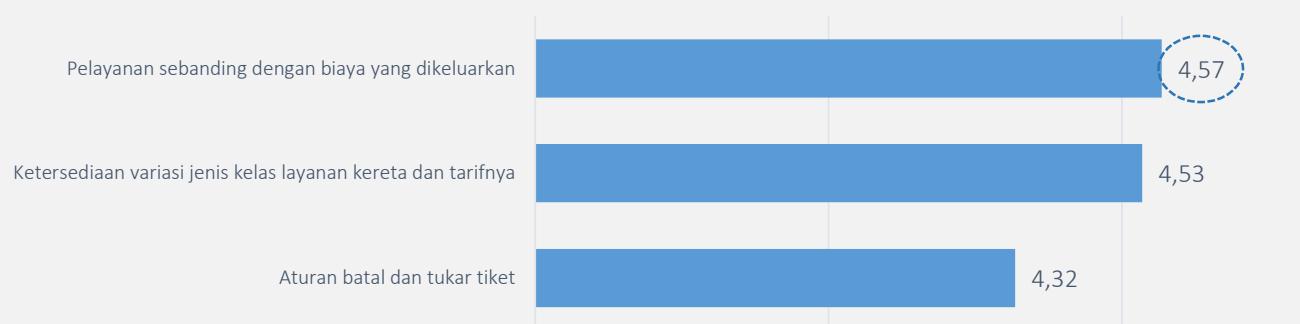


Single response, n = 1502

## CSI Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket

**4,48** Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket mendapatkan skor diatas 4,0
- Atribut pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan memiliki skor CSI relatif paling tinggi.
- Skor CSI terendah berada pada atribut batal dan tukar tiket.



# Customer Satisfaction

## Aspek Fisik Kereta – Dimensi Kereta

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



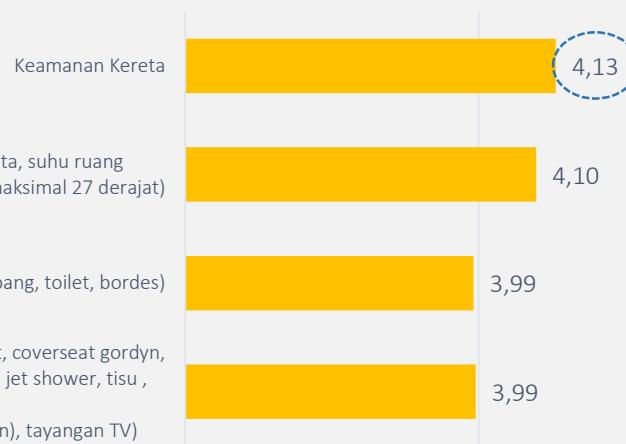
Single response, n = 1502

### CSI Aspek Fisik Kereta

# 4,05

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI paling tinggi terdapat pada atribut keamanan kereta.
- Sementara atribut yang memiliki skor CSI paling rendah adalah kebersihan kereta dan fasilitas kereta dengan skor sebesar 3,99



# Customer Satisfaction

## Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta

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

Scaling: 

Single response, n = 1502

### C S | Aspek Non Fisik Kereta

# 3,93

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Kereta mendapatkan skor di bawah 4,0.
- Kualitas layanan pada Aspek Non Fisik Kereta harus menjadi perhatian agar bisa diperbaiki

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



3,98

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



3,89

# Customer Satisfaction

Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta

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

Scaling: 

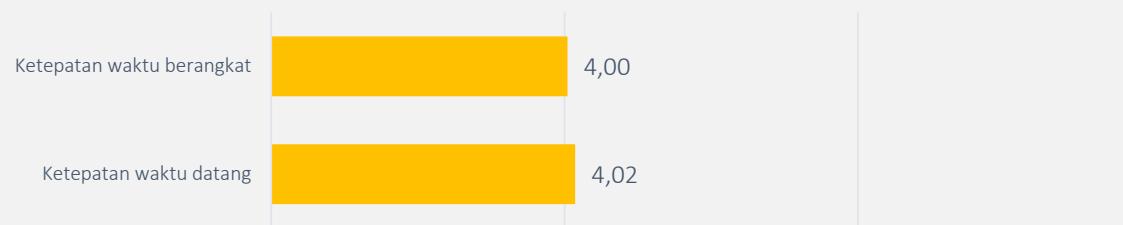
Single response, n = 1502

## CSI Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta

**4,01**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI pada aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta memiliki skor rata-rata sebesar 4,01.
- Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu adalah salah satu alasan kuat mengapa pengguna layanan transportasi menggunakan kereta dibandingkan moda bus ataupun travel.
- Atribut ketepatan waktu datang memiliki skor CSI relatif paling tinggi dibandingkan dengan ketepatan waktu berangkat



# Customer Satisfaction

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

Single response, n = 451  
responden Kereta, n = 1440

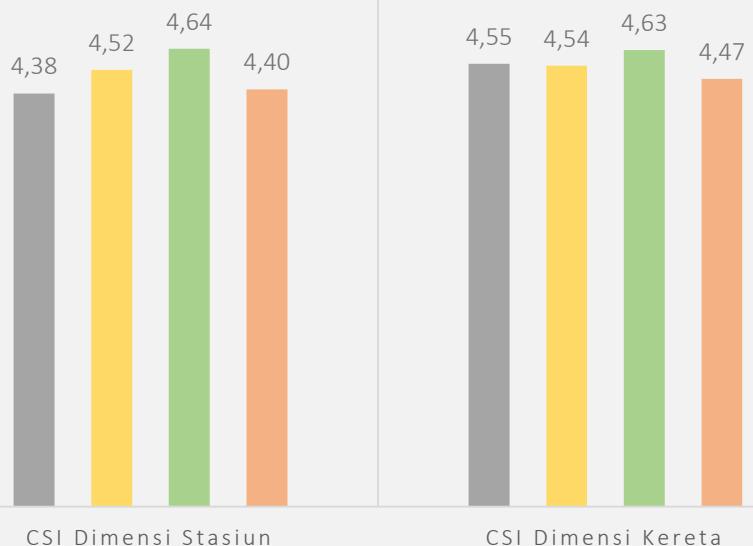
## CSI Kereta

# 4,48

Tingkat Kepuasan Penumpang  
berdasarkan Kelas Kereta

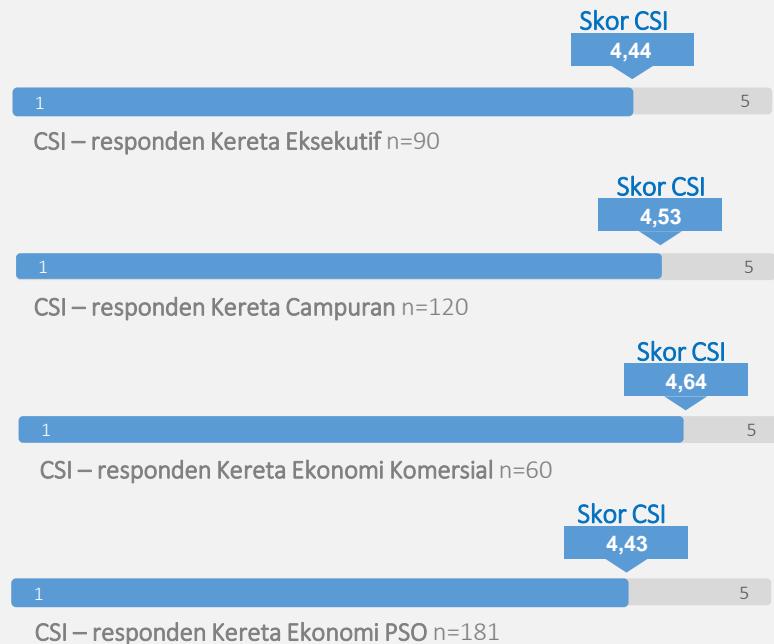
- Penumpang Kereta Ekonomi Komersial mendapatkan tingkat kepuasan yang realtif lebih tinggi dibandingkan Kereta lainnya
- Seluruh jenis kereta dipersepsikan cenderung dapat memenuhi ekspektasi penumpang, terlihat dari seluruh skor CSI diatas 4,00.

### Skor CSI berdasarkan Responden Kelas Kereta – Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



■ Eksekutif    ■ Campuran    ■ Ekonomi Komersial    ■ Ekonomi PSO

### Skor CSI berdasarkan kelas kereta



# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kereta Eksekutif dan Campuran

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



## CSI Kereta Eksekutif

# 4,44

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI tertinggi berada pada Kereta Argo Parahyangan
- Sementara skor terendah berada pada Kereta Argo Lawu

### Skor CSI pada Kereta Eksekutif - Total



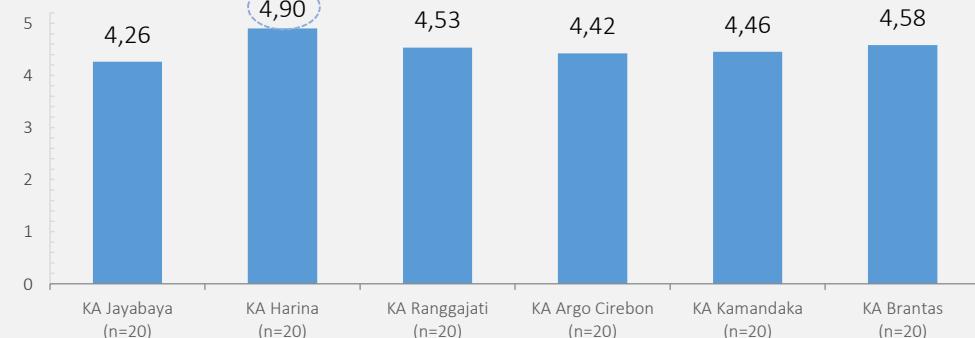
## CSI Kereta Campuran

# 4,53

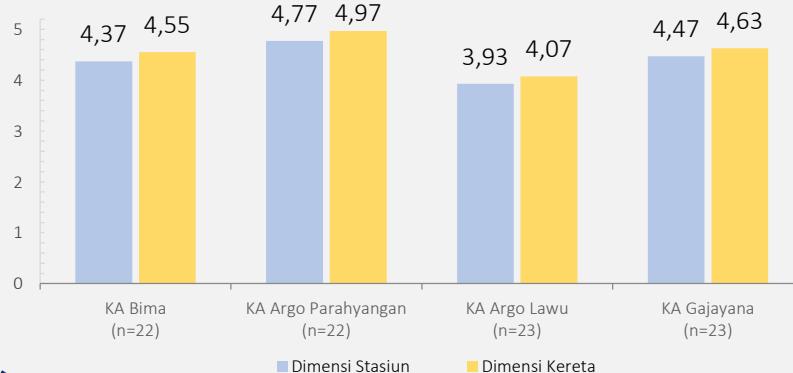
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI tertinggi berada pada Kereta Harina
- Sementara skor CSI terendah tahun ini berada pada Kereta Jayabaya

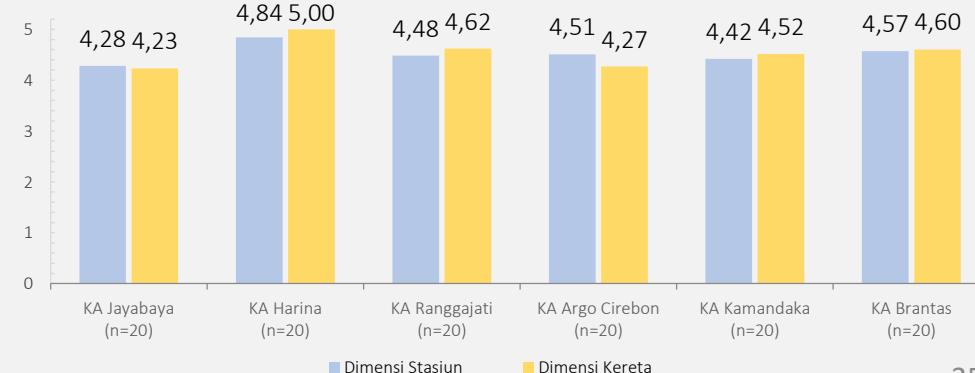
### Skor CSI pada Kereta Campuran - Total



### Skor CSI pada Kereta Eksekutif – Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



### Skor CSI pada Kereta Campuran – Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



# Customer Satisfaction

Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kereta Ekonomi Komersial dan Ekonomi PSO

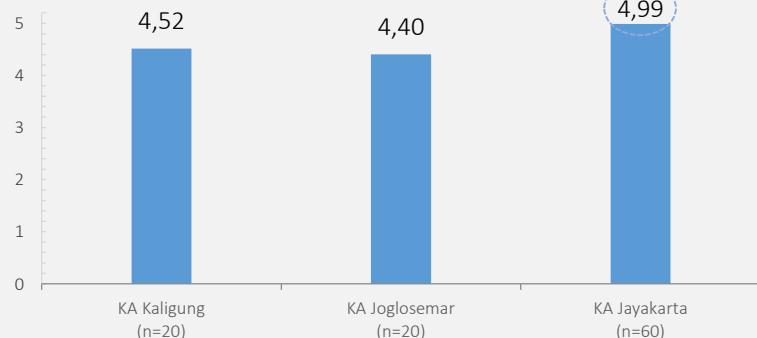
## CSI Kereta Ekonomi Komersial

# 4,64

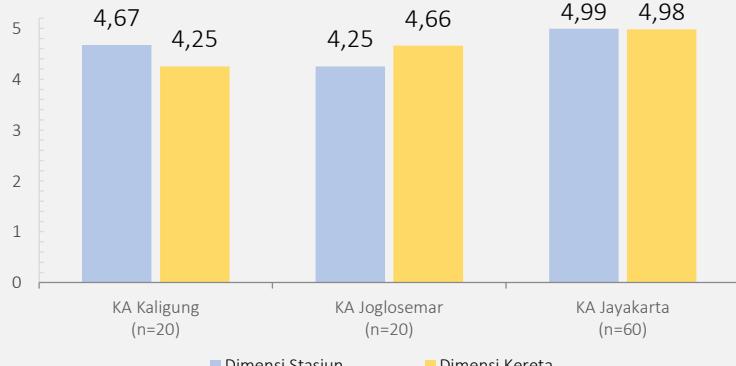
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI tertinggi berada pada Kereta Jayakarta
- Sementara skor terendah berada pada Kereta Joglosemar

### Skor CSI pada Kelas Kereta Ekonomi Komersial - Total



### Skor CSI pada Kereta Ekonomi Komersial – Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



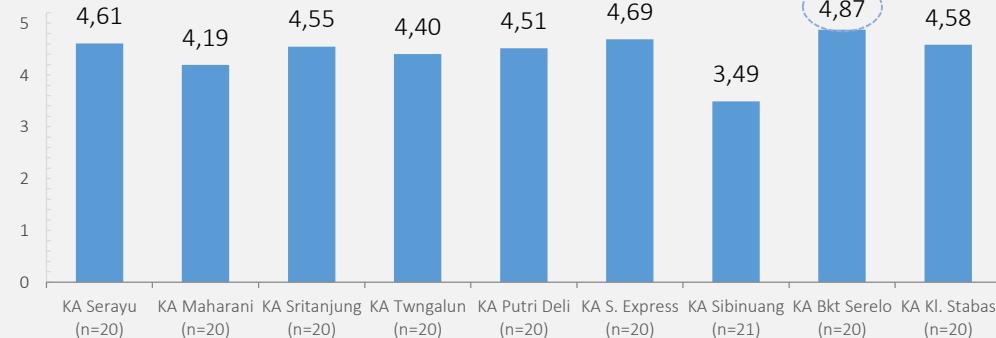
## CSI Kereta Ekonomi PSO

# 4,43

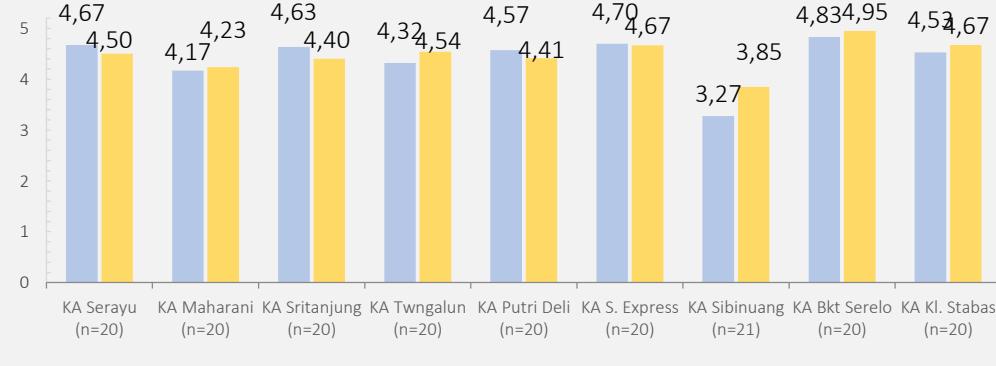
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI tertinggi berada pada Kereta Bukit Serelo
- Sementara skor CSI terendah tahun ini berada pada Kereta Sibinuang

### Skor CSI pada Kereta Ekonomi PSO - Total



### Skor CSI pada Kereta Ekonomi PSO – Dimensi Stasiun & Dimensi Kereta



# 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



**CSI Total**

**4,30**

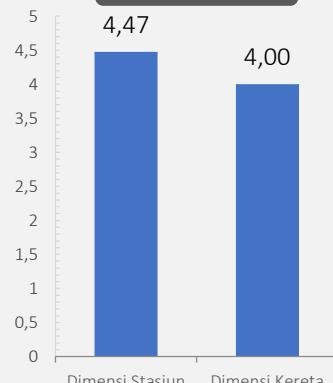
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Pada Moda Pesaing, Dimensi Moda (Bus dan Travel) cenderung mendapatkan skor CSI lebih tinggi dibandingkan Dimensi Terminal/Pool. Sedangkan pada moda pesawat, Dimensi Bandara cenderung memiliki skor CSI lebih tinggi dibandingkan Dimensi Moda.
- Pada Moda Kereta, skor CSI lebih tinggi pada Dimensi Stasiun dibandingkan Dimensi Moda.
- Jika dilihat berdasarkan skor CSI masing-masing Dimensi, Moda Pesawat adalah Moda yang paling berpotensi berkompetisi ketat dengan Kereta dibandingkan Moda Bus dan Travel karena mendapatkan skor CSI diatas 4.00, dan termasuk dalam kategori "high".



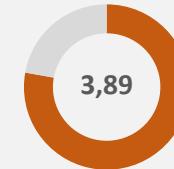
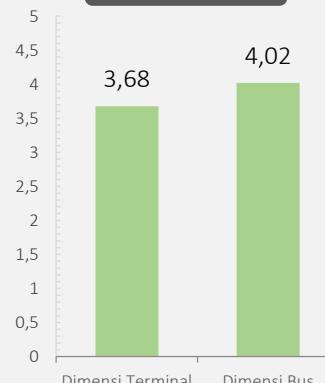
Single response  
n=1502

Moda Kereta



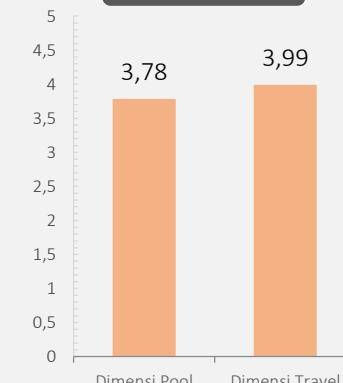
Single response  
n=604

Moda Bus



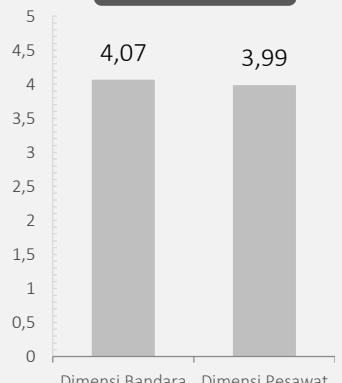
Single response  
n=430

Moda Travel



Single response  
n=406

Moda Pesawat



# 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: 

**CSI Total**

**4,30**

Tingkat Kepuasan Penumpang

- Hampir seluruh skor CSI pada setiap Aspek Fisik dan Non Fisik stasiun dan Kereta mendapatkan skor diatas 4,00, yang berarti seluruh responden memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali Aspek Non Fisik Kereta mendapat skor CSI di bawah 4,00
- Pada Moda Bus, skor CSI tertinggi berada pada Aspek Non Fisik Terminal, Aspek Fisik Bus dan non fisik Bus yaitu 4,02.
- Pada Moda Travel, skor CSI tertinggi berada pada Aspek Non Fisik Pool dan Aspek Fisik Travel yaitu 4,03.
- Pada Moda Pesawat, skor CSI tertinggi berada pada Aspek Fisik Bandara yaitu 4,07



Single response  
n=1502

Moda Kereta



Single response  
n=604

Moda Bus



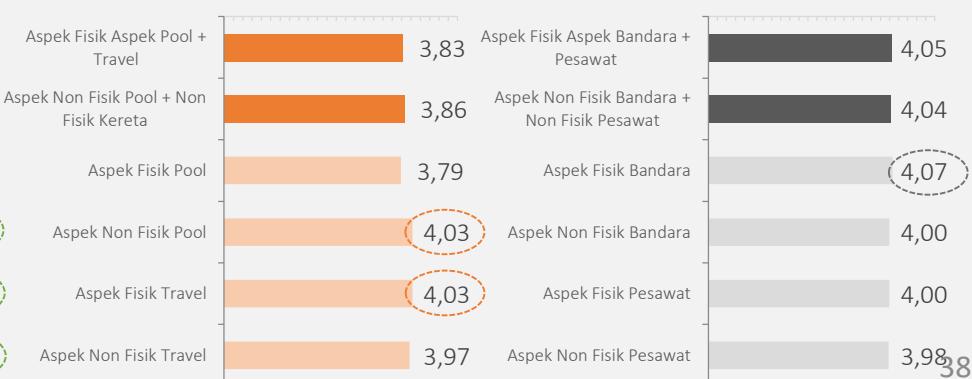
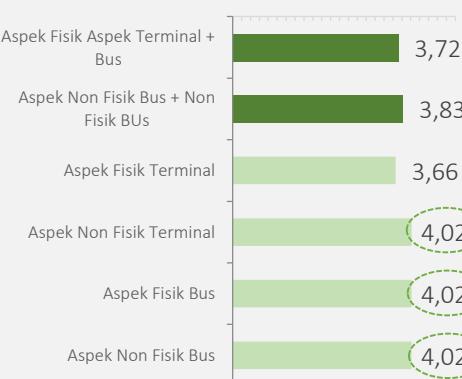
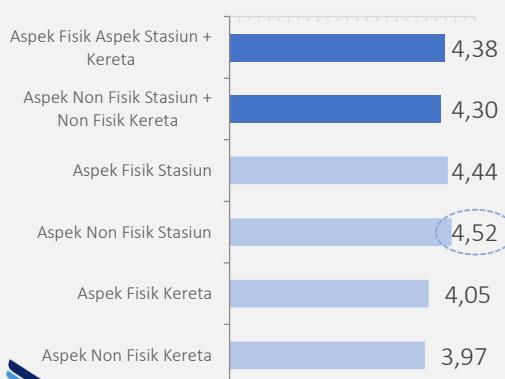
Single response  
n=430

Moda Travel



Single response  
n=406

Moda Pesawat

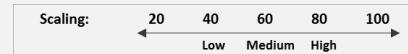


# Customer Dissatisfaction Index



# Customer Dissatisfaction

Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI



Single response, n = 1502

**CDI Total**

**0,19%**

Tingkat Ketidakpuasan  
Penumpang

- CDI dapat diartikan seberapa besar responden merasakan tidak puas terhadap atribut layanan (baik pada Aspek Fisik/Non Fisik, Dimensi Stasiun/Kereta).
- Dengan skor sebesar 0,19% cenderung dapat diartikan bahwa sekitar 0.19% dari seluruh responden kekecewaan kepada penumpang, sehingga dapat disimpulkan skor CDI KAI dalam rentang yang sangat rendah.

	Total	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
CDI Total	0.19%	0.26%	0.05%	0.08%	0.13%	0.91%	0.16%	0.08%	0.17%	0.28%	0.06%	0.16%	0.10%	0.11%
CDI Dimensi Stasiun	0.25%	0.36%	0.08%	0.12%	0.21%	0.99%	0.22%	0.12%	0.20%	0.45%	0.10%	0.26%	0.16%	0.18%
Aspek Fisik Stasiun	0.53%	0.54%	0.17%	0.18%	0.49%	1.41%	0.80%	0.71%	0.20%	0.47%	0.58%	0.82%	0.45%	0.45%
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	0.03%	0.19%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.32%	0.00%	0.00%
Aspek Fisik Boarding Area	0.06%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.19%	0.00%	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Fisik Customer Service	0.06%	0.35%	0.00%	0.00%	0.00%	0.26%	0.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0.32%	0.17%	0.00%	0.28%	0.63%	1.67%	0.00%	0.00%	0.00%	1.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.36%
Aspek Non Fisik Keramahan	0.37%	0.58%	0.14%	0.23%	0.17%	1.54%	0.24%	0.00%	0.47%	0.42%	0.00%	0.58%	0.00%	0.59%
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan	0.07%	0.36%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.54%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	0.68%	0.51%	0.40%	0.32%	0.47%	3.41%	0.54%	0.41%	0.84%	0.32%	0.32%	0.40%	1.02%	0.00%
CDI Dimensi Kereta	0.09%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.78%	0.06%	0.00%	0.14%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Fisik Kereta	0.07%	0.36%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Non Fisik	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.11%	0.21%	0.00%	0.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	0.07%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

# Customer Dissatisfaction

Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI



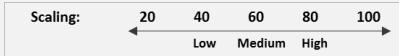
Single response,  
n KAI = 1502  
N Moda Pesaing = 1440

- Jika dilihat berdasarkan kelas kereta, maka Kereta Campuran mendapatkan skor CDI yang paling tinggi dibandingkan dengan kelas kereta lainnya.
- Pada moda pesaing, moda bus adalah moda yang mendapatkan skor CDI paling tinggi dibandingkan moda pesaing lainnya.

	Total	Kelas kereta				Moda		
		Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO	Bus	Travel	Pesawat
CDI Total	0.19%	0.49%	0.47%	0.00%	0.18%	2.18%	1.73%	0.17%
CDI Dimensi Stasiun	0.25%	0.45%	0.47%	0.00%	0.22%	4.37%	3.46%	0.34%
Aspek Fisik Stasiun	0.53%	0.46%	0.42%	0.00%	0.83%	4.97%	4.42%	0.49%
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	0.03%	0.00%	0.22%	0.00%	0.12%	4.97%	4.42%	0.25%
Aspek Fisik Boarding Area	0.06%	0.28%	0.00%	0.00%	0.00%	5.30%	3.26%	0.25%
Aspek Fisik Customer Service	0.06%	0.55%	0.00%	0.00%	0.00%	4.64%	3.02%	0.25%
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0.32%	0.00%	0.84%	0.00%	0.00%	3.97%	2.79%	0.25%
Aspek Non Fisik Keramahan	0.37%	0.69%	0.52%	0.00%	0.33%	2.98%	3.26%	0.49%
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan	0.07%	0.00%	0.43%	0.00%	0.00%	4.14%	3.02%	0.25%
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	0.68%	1.76%	1.54%	0.00%	0.63%	3.97%	3.49%	0.49%
CDI Dimensi Kereta	0.09%	0.57%	0.48%	0.00%	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Fisik Kereta	0.07%	0.85%	0.21%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Non Fisik	0.13%	1.11%	0.83%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	0.07%	0.00%	0.42%	0.00%	0.28%	0.00%	0.00%	0.00%

# Customer Dissatisfaction

Perbandingan Indeks Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI  
Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021



Single response, n = 1502

## CDI 2020 (%)

**1,63**

Tingkat Ketidakpuasan  
Penumpang

- Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI pada Tahun 2020 sebesar 1,63%
- Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CDI semester I sebesar 1,56% dan semester II sebesar 1,70%
- Pada tahun 2020, Daop 2 Bandung memiliki skor CDI relatif paling tinggi sebesar 2,48%. Sedangkan skor CDI paling rendah terdapat pada Divre 3 Palembang sebesar 0,92%

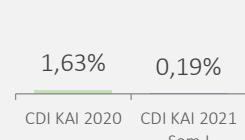
## CDI 2021 semester I (%)

**0,19**

Tingkat Ketidakpuasan  
Penumpang

- Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI pada semester I Tahun 2021 menurun sebesar 1,44 poin dibandingkan CDI KAI Tahun 2020
- Tingkat Ketidakpuasan Penumpang KAI Tahun 2020 sebesar 1,63%, sedangkan Tingkat Ketidakpuasan semester I Tahun 2021 sebesar 0,19%
- Pada tingkat Daop/Divre yang mengalami penurunan tertinggi terdapat pada Daop 2 Bandung dengan skor sebesar 2,43 poin

CDI – Total



CDI – Berdasarkan Daop/Divre

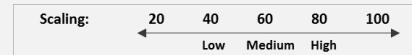


# Habit & Behavior Penumpang



# Protokol Covid-19

Pengetahuan dan pengalaman Penumpang KAI terhadap  
Protokol Kesehatan COVID 19 di KAI

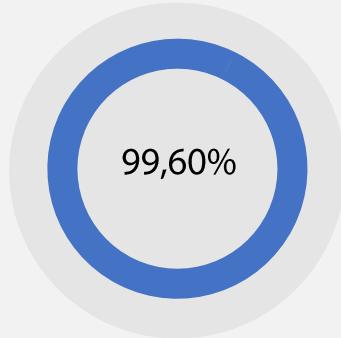


## Protokol Covid-19

- Sebanyak 99,60% responden mengetahui protokol Covid-19 yang diterapkan oleh KAI.
- Dari seluruh responden, sebanyak 97,00% pernah mengalami secara langsung penerapan protokol Covid-19.
- Dari data tersebut dapat diartikan bahwa hampir seluruh responden mengetahui dan pernah mengalami penerapan protokol Covid-19 yang disediakan oleh KAI.

n=1502, Single response

**Mengetahui penerapan protokol Covid-19  
pada layanan KAI ?**



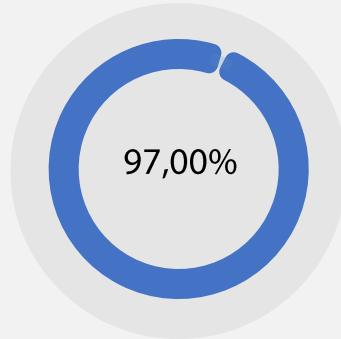
Single response, n=1502

**Protokol Covid-19 berdasarkan Daop/Divre**

Mengetahui Prokes Covid-19	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
Ya	99.60%	97.90%	100.00%	100.00%	99.17%	100.00%	100.00%	100.00%	99.06%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tidak	0.40%	2.10%	0.00%	0.00%	0.83%	0.00%	0.00%	0.00%	0.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

n=1502, Single response

**Mengalami langsung penerapan  
protokol Covid-19 pada layanan KAI ?**



Single response, n=1502

**Protokol Covid-19 berdasarkan Daop/Divre**

Mengalami penerapan Prokes Covid-19	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
Ya	97.00%	95.10%	97.89%	100.00%	89.17%	90.00%	99.18%	98.57%	98.12%	95.56%	98.89%	100.00%	98.57%	100.00%
Tidak	3.00%	4.90%	2.11%	0.00%	10.83%	10.00%	0.82%	1.43%	1.88%	4.44%	1.11%	0.00%	1.43%	0.00%

# Protokol Covid-19

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI terhadap penerapan protokol Covid-19

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



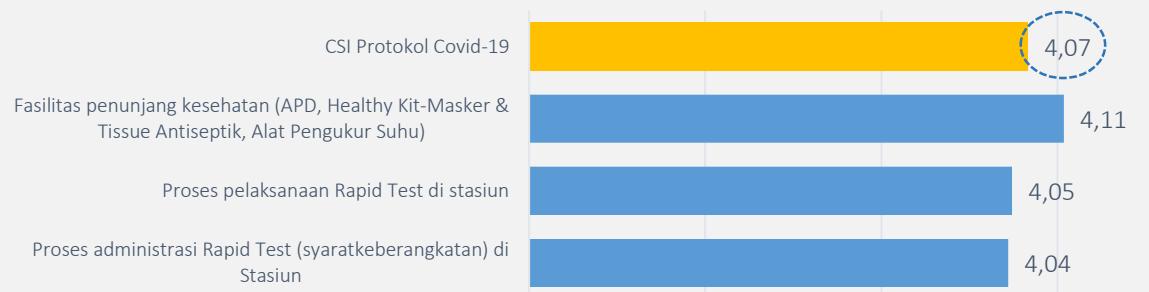
n = 1502, Single response

## CSI Protokol Covid-19

# 4,07

Tingkat Kepuasan Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap penerapan protokol Covid-19 mendapatkan skor 4,07.
- Dimensi protokol covid-19 yang memiliki skor relatif lebih tinggi adalah fasilitas penunjang Kesehatan yaitu sebesar 4,11
- Semua skor CSI pada atribut yang terkait dengan protokol Covid-19 berada diatas 4,00 dapat diartikan bahwa penumpang memiliki kepuasan yang tinggi terhadap penerapan protokol Covid-19.



	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
CSI Protokol Covid-19	4.07	4.02	4.10	4.21	3.99	3.90	4.07	4.19	4.16	4.10	3.91	3.84	4.35	3.93
Fasilitas penunjang kesehatan	4.11	4.05	4.14	4.21	3.98	4.09	4.07	4.24	4.18	4.16	4.03	3.83	4.46	4.00
Proses pelaksanaan Rapid Test di stasiun	4.05	4.01	4.08	4.18	4.01	3.80	4.08	4.13	4.13	4.10	3.88	3.86	4.33	3.90
Proses administrasi Rapid Test (di Stasiun)	4.04	4.01	4.08	4.23	3.98	3.82	4.06	4.20	4.17	4.03	3.82	3.82	4.27	3.89

# Cara melakukan pembelian tiket

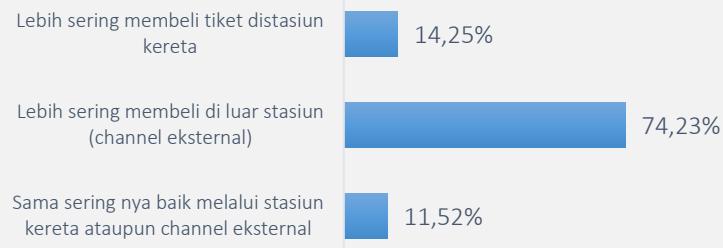
Cara melakukan pembelian tiket dan channel eksternal yang paling banyak digunakan oleh responden



n = 1502, Single response

## Channel pembelian tiket yang paling sering digunakan

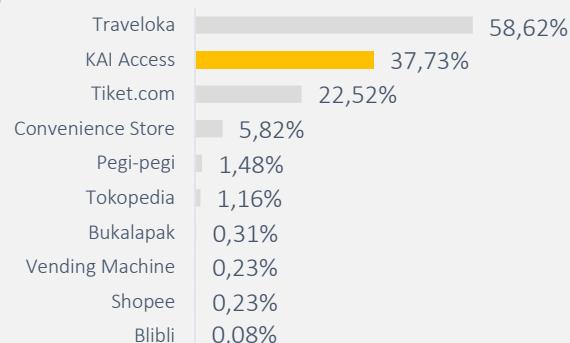
- Lebih banyak penumpang yang lebih sering melakukan pembelian tiket kereta di stasiun kereta
- Persentase responden yang lebih sering membeli tiket di channel eksternal dengan responden yang sama sering membeli melalui stasiun kereta ataupun channel eksternal masih dilakukan oleh penumpang, terlihat dari persentase yang hampir berimbang dengan kisaran gap skor sebesar 2,5%



n= 1288, Multiple responses

## 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.



	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
Lebih sering membeli tiket distasiun kereta	14.25%	4.90%	7.75%	11.11%	22.50%	14.44%	5.76%	7.14%	5.63%	25.56%	42.22%	4.23%	38.57%	34.29%
Lebih sering membeli di luar stasiun (channel eksternal)	74.23%	90.21%	77.46%	75.56%	54.17%	64.44%	83.13%	80.00%	84.04%	64.44%	53.33%	92.96%	50.00%	58.57%
Sama sering nya baik melalui stasiun kereta ataupun channel eksternal	11.52%	4.90%	14.79%	13.33%	23.33%	21.11%	11.11%	12.86%	10.33%	10.00%	4.44%	2.82%	11.43%	7.14%

# CSI Makanan & Minuman

Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Makanan & Minuman di dalam Kereta

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



Single response, n = 1502

## CSI Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta

# 3,71

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta berada pada atribut penyajian/tampilan makanan.
- Keterjangkauan harga adalah atribut yang mendapatkan skor CSI terendah.
- Kelas Ekonomi campuran mendapatkan skor CSI paling rendah terhadap atribut keterjangkauan harga makanan dan minuman



## Skor CSI Makanan & Minuman pada Kelas Kereta - Total

	Kelas Kereta			
	Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO
Aspek Fisik Makanan dan Minuman	3.62	3.58	4.06	3.68
Variasi menu	3.56	3.50	4.08	3.56
Kualitas rasa makanan	3.50	3.54	4.17	3.63
Kebersihan makanan	3.94	3.63	4.00	4.00
Penyajian/tampilan makanan	3.89	3.75	4.00	3.72
Kecepatan waktu penyajian	3.83	3.75	4.25	3.78
Keterjangkauan harga	3.00	3.33	3.83	3.41

# CSI KAI Access

Tingkat Kepuasan Penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access

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 = 486, Single response

## CSI KAI ACCESS

# 4,26

Tingkat Kepuasan  
Penggunaan KAI ACCESS

- Seluruh atribut pada aplikasi KAI ACCESS mendapatkan skor diatas 4,00
- Atribut yang mendapatkan skor CSI paling tinggi adalah konten informasi pada saat booking, pembayaran, hingga e-ticket diterima dengan jelas.



# CSI KAI Access

Tingkat kepuasan penumpang yang melakukan pembelian tiket kereta melalui KAI Access

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

Scaling: ← →  
1    2    3    4    5  
Low    Medium    High

## CSI KAI ACCESS

# 4,26

Tingkat Kepuasan  
Penggunaan KAI ACCESS

- Skor CSI terhadap aplikasi KAI Access relatif lebih tinggi berada pada Daop 8 Surabaya, dan relatif lebih rendah pada Daop 7 Madiun.
- Tanggapan yang paling banyak muncul terhadap KAI Access adalah, bahwa aplikasi KAI Access sudah bagus dan mudah untuk digunakan.
- Sebagian kecil responden, yaitu total kurang dari 3% menyatakan bahwa aplikasi terkadang error, ketersediaan saluran pembayaran yang dirasakan sulit, dan jarang ada promo

Single response, n=486

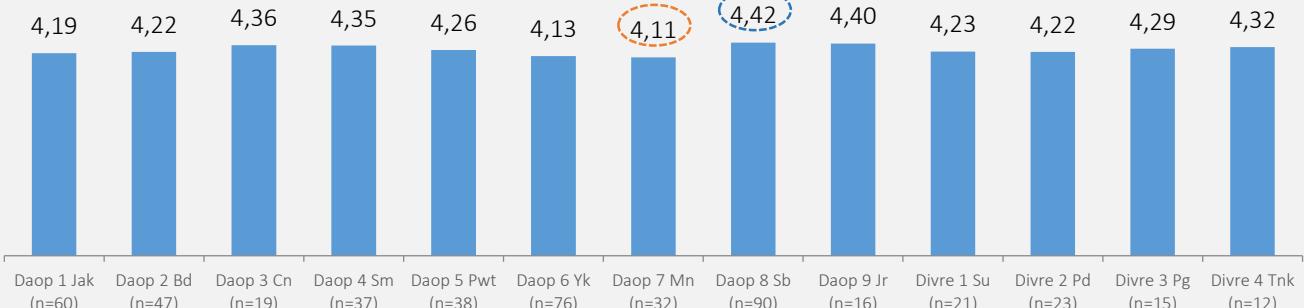
### Tanggapan responden terhadap KAI Access



Single response, n=486  
CSI KAI Access



Single response, n=486  
CSI KAI Access berdasarkan Daop/Divre





# Tanggapan terhadap iklan di KAI Access

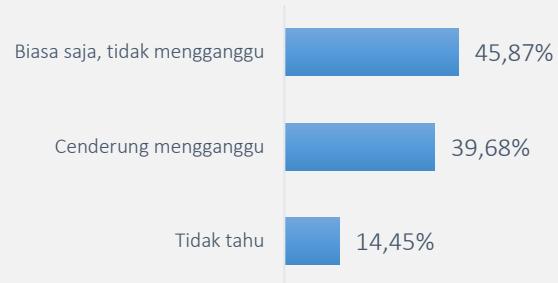
Bagaimana jika terdapat iklan di KAI Access baik iklan yang memiliki kaitan dengan KAI Access maupun tidak memiliki kaitan



- Jika terdapat iklan di KAI Access, sekitar 45% responden merasa tidak terganggu, dan 39% merasa cenderung terganggu.
- Dan, jika iklan tersebut tidak terkait dengan info seputar KAI, terjadi penurunan persentase dari 45,87% menjadi 39,68%, yang mana responden tersebut sebelumnya menyatakan tidak terganggu jika ada iklan di KAI Access.

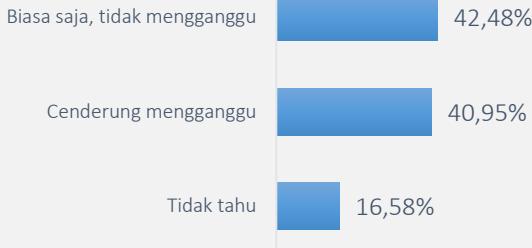
Single response, n=1502

## Jika terdapat iklan di KAI Access



Single response, n=1502

## Jika terdapat iklan di KAI Access, dan tidak terkait dengan info seputar layanan KAI



	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
Biasa saja, tidak mengganggu	45.87%	57.34%	41.55%	51.11%	46.67%	46.67%	33.74%	55.71%	60.56%	32.22%	44.44%	33.80%	41.43%	45.71%
Cenderung mengganggu	39.68%	34.97%	38.03%	36.67%	42.50%	41.11%	51.44%	35.71%	30.05%	47.78%	40.00%	39.44%	40.00%	31.43%
Tidak tahu	14.45%	7.69%	20.42%	12.22%	10.83%	12.22%	14.81%	8.57%	9.39%	20.00%	15.56%	26.76%	18.57%	22.86%

# Awareness KAI Access

Tingkat awareness KAI Access bagi responden yang tidak menggunakan KAI Access sebagai aplikasi pemesanan tiket



## Awareness KAI Access (%)

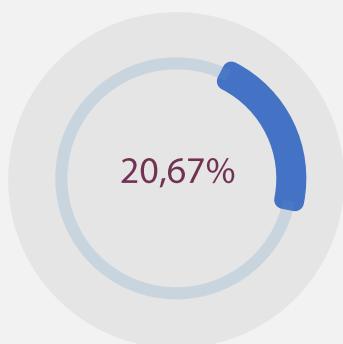
# 20,67

Awareness bagi responden  
yang tidak menggunakan  
KAI ACCESS

- Bagi responden yang tidak menggunakan KAI Access, terdapat 20,67% responden yang mengetahui KAI Access.
- Mengetahui dari kerabat dan melihat banner/poster di stasiun adalah sumber informasi yang tersebutkan paling banyak

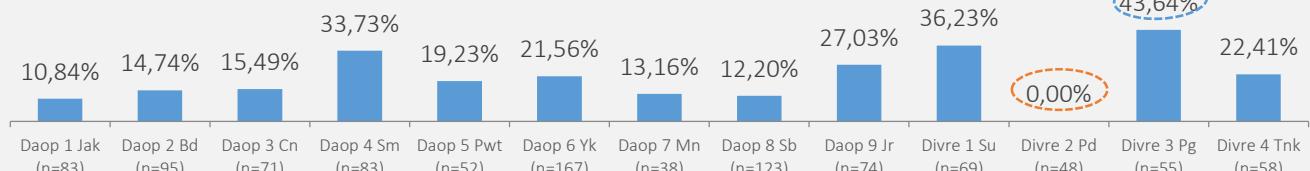
Single response, n=1016

### Awareness terhadap KAI Access

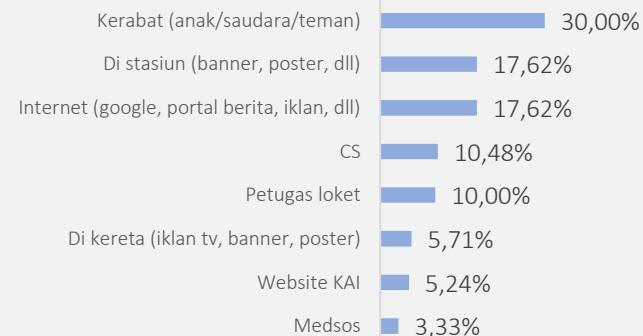


Single response, n=1016

### Awareness terhadap KAI Access – Berdasarkan Daop/Divre



Single response, n=210  
**Sumber informasi mengetahui KAI Access**



# Apakah menginstall KAI Access

Apakah menginstall aplikasi KAI Access namun tidak menggunakan KAI Access

Scaling:  20 40 60 80 100  
Low Medium High

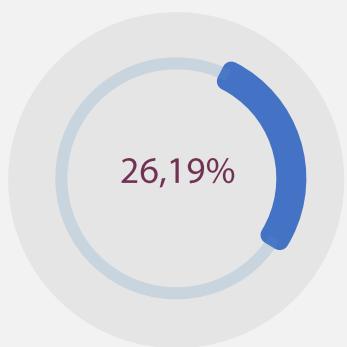
## Instal KAI Access? (%)

**26,19**

Instal namun tidak menggunakan KAI Access

- 26,19% pernah menginstall KAI Access namun tidak menggunakan KAI Access.
- Alasan yang paling banyak disampaikan oleh responden adalah masih enggan menggunakan, aplikasi KAI Access yang terkesan ribet, dan lebih suka menggunakan aplikasi lain seperti Traveloka dan Tiket.com
- Sekitar 14,84% responden lebih suka membeli di stasiun langsung.

Single response, n=210  
Install KAI Access?

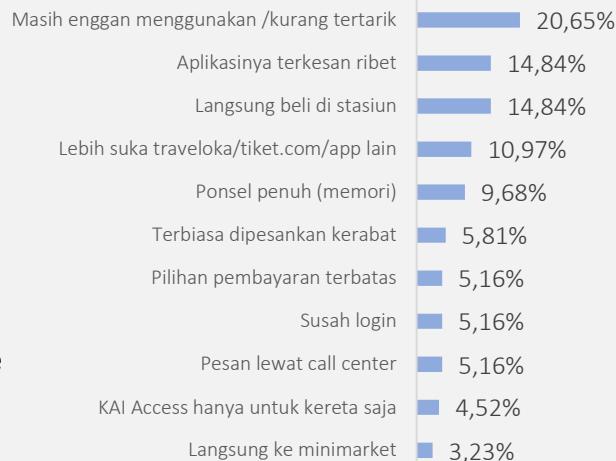


Single response, n=210  
Install KAI Access? – Berdasarkan Daop/Divre



Single response, n=155

## Alasan menginstall tapi tidak menggunakan KAI Access



# Saran dan tanggapan terhadap KAI Access

Berbagai saran dan tanggapan terbuka yang disampaikan oleh responden yang menggunakan KAI Access

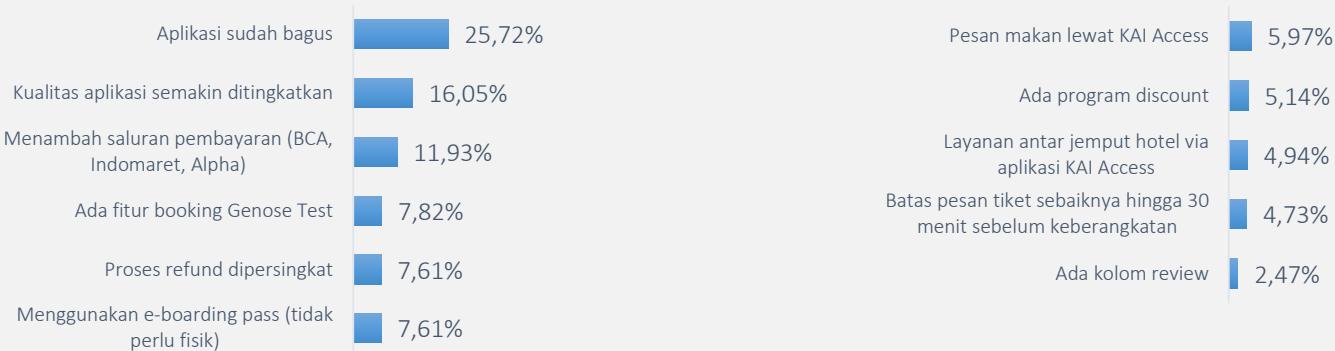


n = 486, Single response

- Saran/tanggapan yang relatif lebih banyak disampaikan oleh pengguna KAI Access adalah aplikasi dirasakan sudah baik sehingga perlu untuk meningkatkan kualitas aplikasi misalnya menambah saluran pembayaran, misalnya melalui BCA, Indomaret, Alphamart.
- Saran yang juga relatif lebih banyak tersampaikan adalah, agar KAI Access memiliki fitur untuk booking Genose Test.

Multiple responses, n=486

## Saran terhadap fitur dan layanan KAI Access



	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
Total	486	60	47	19	37	38	76	32	90	16	21	23	15	12
Aplikasi sudah bagus	25.72%	28.33%	10.64%	26.32%	35.14%	18.42%	30.26%	12.50%	40.00%	12.50%	0.00%	8.70%	20.00%	66.67%
Kualitas aplikasi semakin ditingkatkan	16.05%	15.00%	23.40%	21.05%	10.81%	31.58%	11.84%	15.63%	11.11%	12.50%	28.57%	17.39%	13.33%	0.00%
Menambah saluran pembayaran (BCA, Indomaret, Alpha)	11.93%	3.33%	14.89%	5.26%	8.11%	10.53%	15.79%	12.50%	11.11%	31.25%	14.29%	13.04%	13.33%	16.67%
Ada fitur booking Genose Test	7.82%	5.00%	4.26%	5.26%	29.73%	2.63%	9.21%	0.00%	12.22%	0.00%	0.00%	8.70%	0.00%	0.00%
Proses refund dipersingkat	7.61%	10.00%	8.51%	10.53%	5.41%	7.89%	5.26%	15.63%	5.56%	12.50%	9.52%	4.35%	6.67%	0.00%
Menggunakan e-boarding pass (tidak perlu fisik)	7.61%	18.33%	4.26%	10.53%	5.41%	5.26%	6.58%	9.38%	4.44%	0.00%	14.29%	8.70%	6.67%	0.00%
Pesan makan lewat KAI Access	5.97%	3.33%	6.38%	10.53%	0.00%	10.53%	5.26%	12.50%	3.33%	6.25%	14.29%	13.04%	0.00%	0.00%
Ada program discount	5.14%	0.00%	10.64%	5.26%	5.41%	5.26%	2.63%	6.25%	6.67%	0.00%	0.00%	8.70%	20.00%	0.00%

# Index Lainnya



# Hassle Free Index

Tingkat pelayanan tanpa kendala

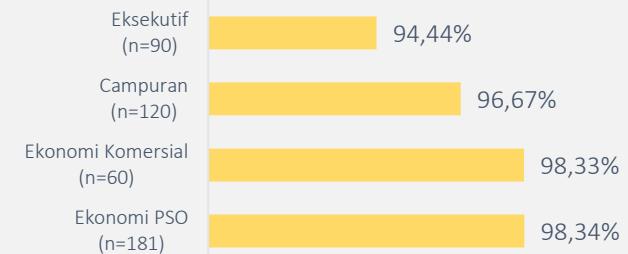


**HFI (%)  
96,21**

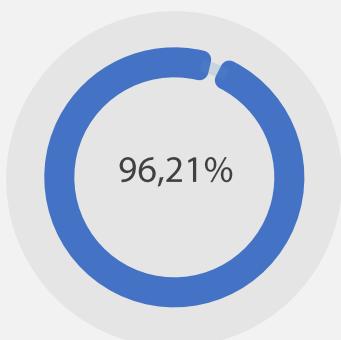
Tingkat layanan tanpa kendala yang dialami penumpang

- HFI adalah index yang menunjukkan seberapa banyak responden yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI
- Dengan skor HFI 96,21%, dapat diartikan sebanyak 96,21% responden tidak merasakan kendala ketika menggunakan layanan kereta api.
- Skor HFI paling tinggi berada pada Divre 2 Padang, dan skor HFI relatif lebih rendah berada pada Daop 5 Purwokerto,

Single response, n=451  
**Skor HFI berdasarkan Jenis Kereta**



Single response, n=1502  
**HFI – Total**



Single response, n=1502  
**HFI – Berdasarkan Daop/Divre**



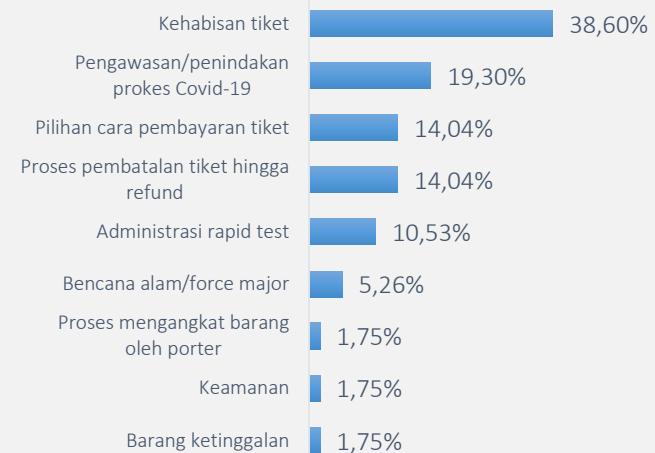
# Kendala yang dirasakan



- Kendala yang paling banyak dirasakan oleh responden kehabisan tiket.
- Pengawasan dan penindakan prokes Covid-19 sebaiknya ditingkatkan bagi penumpang yang terlihat abai terhadap prokes Covid-19, terutama ketika berada di dalam kereta.
- Kendala relatif lebih banyak ditemukan pada Daop 6 Yogyakarta, dan yang paling sedikit ditemukan pada Divre 2 Padang, Divre 3 Palembang, dan Divre 4 Tanjung Karang.

Single response, n=57

## Kendala yang pernah dirasakan oleh penumpang



	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
Total	57	5	4	5	8	7	12	2	6	2	3	1	1	1
Kehabisan tiket	38.60%	20.00%	75.00%	40.00%	50.00%	42.86%	33.33%	0.00%	16.67%	50.00%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Pengawasan/penindakan prokes Covid-19	19.30%	20.00%	0.00%	40.00%	12.50%	14.29%	16.67%	50.00%	16.67%	0.00%	33.33%	100.00%	0.00%	0.00%
Pilihan cara pembayaran tiket	14.04%	40.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	16.67%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Proses pembatalan tiket hingga refund	14.04%	0.00%	25.00%	20.00%	25.00%	28.57%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Administrasi rapid test	10.53%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	33.33%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Bencana alam/force major	5.26%	0.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%
Proses mengangkat barang oleh porter	1.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Keamanan	1.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Barang ketinggalan	1.75%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

# Hassle Free Index

Perbandingan Indeks Tingkat pelayanan tanpa kendala  
Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021



## HFI 2020 (%)

# 96,75

Tingkat layanan tanpa kendala  
yang dialami penumpang

- Skor HFI KAI pada Tahun 2020 sebesar 96,75%
- Skor HFI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor dari HFI semester I sebesar 96,75%
- Pada tahun 2020, Daop 2 Bandung memiliki skor HFI relatif paling tinggi sebesar 100,00%. Sedangkan skor CDI paling rendah terdapat pada Daop 4 Semarang sebesar 94,50%

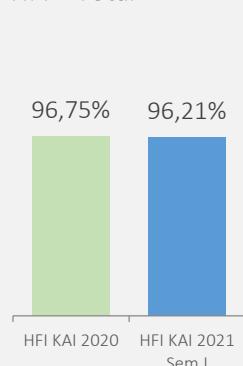
## HFI 2021 semester I (%)

# 96,21

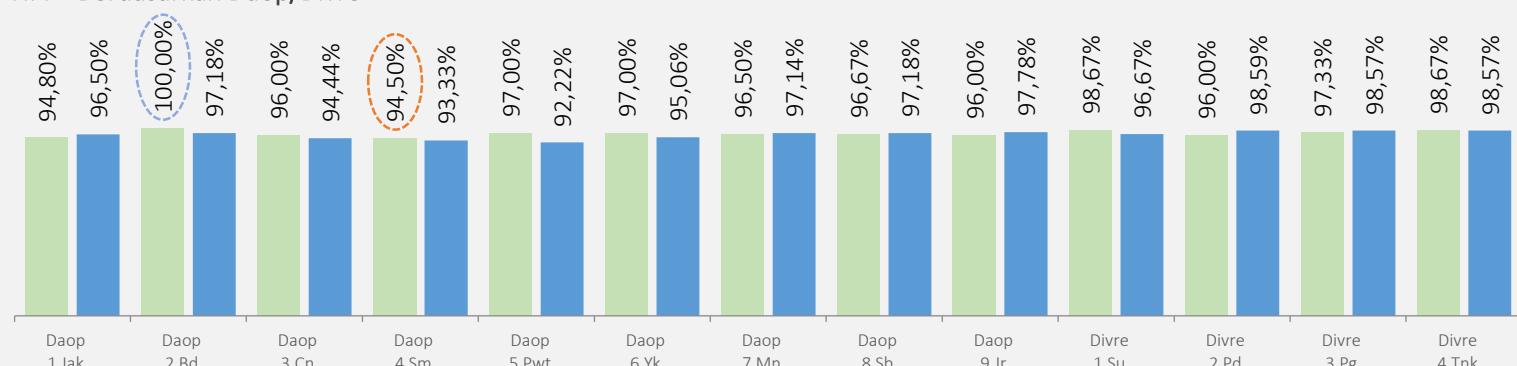
Tingkat layanan tanpa kendala  
yang dialami penumpang

- Skor HFI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 0,55 poin dibandingkan skor HFI Tahun 2020
- Skor HFI KAI Tahun 2020 sebesar 96,75%, sedangkan skor HFI semester I Tahun 2021 sebesar 96,21%
- Divre 2 Padang mengalami peningkatan skor HFI paling tinggi sebesar 2,59 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 5 Purwokerto sebesar 4,78 poin

HFI – Total



HFI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

- 0.55

1.70 - 2.82 - 1.56 - 1.17 - 4.78 - 1.94 0.64 0.52 1.78 - 2.00 2.59 1.70 - 2.82

	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

# Penyampaian Complain

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



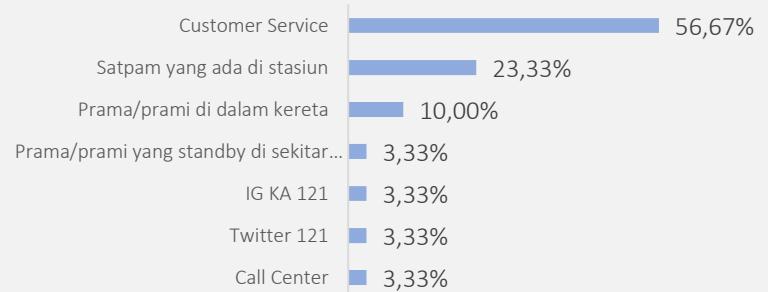
## Penyampaian Complain (%)

# 52,63

Tingkat Penyampaian  
Complain

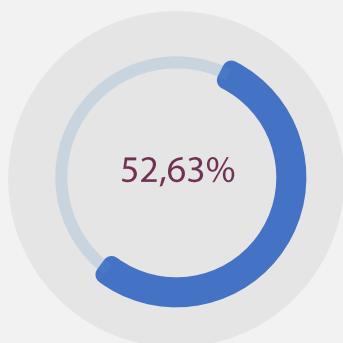
- Sekitar 52,63% dari responden yang merasakan adanya kesulitan menyampaikan kesulitan tersebut kepada pihak KAI.
- Cara yang paling banyak dilakukan adalah menyampaikan complain melalui customer service

Multiple responses, n=30  
**Cara melakukan Complain**



Single response, n=57

## Penyampaian Complain – Total



Single response, n=57

## Penyampaian Complain – Berdasarkan Daop/Divre

	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
Total	57	5	4	5	8	7	12	2	6	2	3	1	1	1
Ya, menyampaikan	52.63%	80.00%	75.00%	60.00%	50.00%	71.43%	33.33%	50.00%	83.33%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Tidak menyampaikan	47.37%	20.00%	25.00%	40.00%	50.00%	28.57%	66.67%	50.00%	16.67%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# Penyampaian Complain

Perbandingan Tingkat Penyampaian Complain pada penumpang yang merasa memiliki kesulitan/kendala dalam menggunakan layanan Kereta  
Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021



## Penyampaian Complain 2020 (%)

# 34,94

Tingkat Penyampaian  
Complain

- Tingkat Penyampaian Complain pada penumpang terhadap KAI pada Tahun 2020 sebesar 34,94%
- Tingkat Penyampaian Complain pada penumpang terhadap KAI Tahun 2020 di atas merupakan rata-rata dari tingkat penyampaian complain semester I sebesar 56,98% dan semester II sebesar 12,90%
- Pada tahun 2020, Divre 4 Tanjungkarang memiliki skor Tingkat Penyampaian Complain relatif paling tinggi sebesar 54,80%. Sedangkan skor paling rendah terdapat pada Daop 2 Bandung sebesar 7,35%

## Penyampaian Complain – Total



GAP

17,69

## Penyampaian Complain – Berdasarkan Daop/Divre



# CSI Complain

Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap penanganan complain  
yang dilakukan oleh petugas 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

## CSI Complain

# 3,63

Tingkat Kepuasan  
Penanganan Complain

- Tingkat kepuasan atas penanganan kesulitan yang disampaikan oleh responden berada pada skor 3,63 yang dapat dikategorikan "Medium High".
- Tingkat kepuasan atas penanganan kesulitan yang paling tinggi berada pada Daop 3 Cirebon.

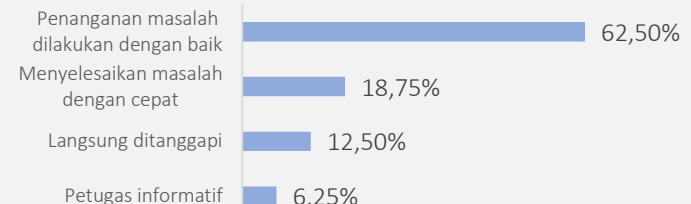
Single response, n=30  
**CSI Complain – Total**



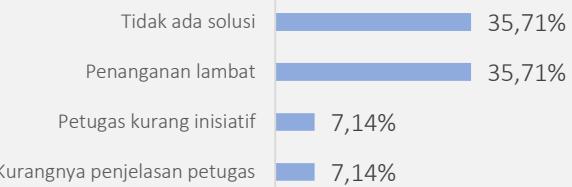
Single response, n=30  
**CSI Complain – Berdasarkan Daop/Divre**



Multiple responses, n=16  
**Alasan Puas terhadap penyelesaian masalah**



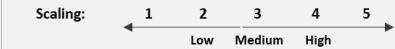
Multiple responses, n=14  
**Alasan Tidak Puas terhadap penyelesaian masalah**



# CSI Complain

Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap penanganan complain yang dilakukan oleh petugas KAI  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

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

Scaling: 

## CSI Complain 2020

# 3,80

Tingkat Kepuasan  
Penanganan Complain

- Tingkat kepuasan atas penanganan kesulitan yang disampaikan oleh responden pada tahun 2020 berada pada skor 3,80
- Tingkat Kepuasan atas penanganan kesulitan yang disampaikan penumpang pada tahun Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CSI Komplain semester I sebesar 3,82 dan semester II sebesar 3,77
- Pada tahun 2020, Daop 9 Jember memiliki skor CSI Complain relatif paling tinggi sebesar 4,45. Sedangkan skor CSI Complain paling rendah terdapat pada Daop 1 Jakarta sebesar 2,81

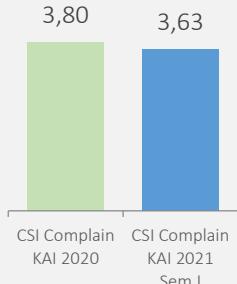
## CSI Complain 2021 semester I

# 3,63

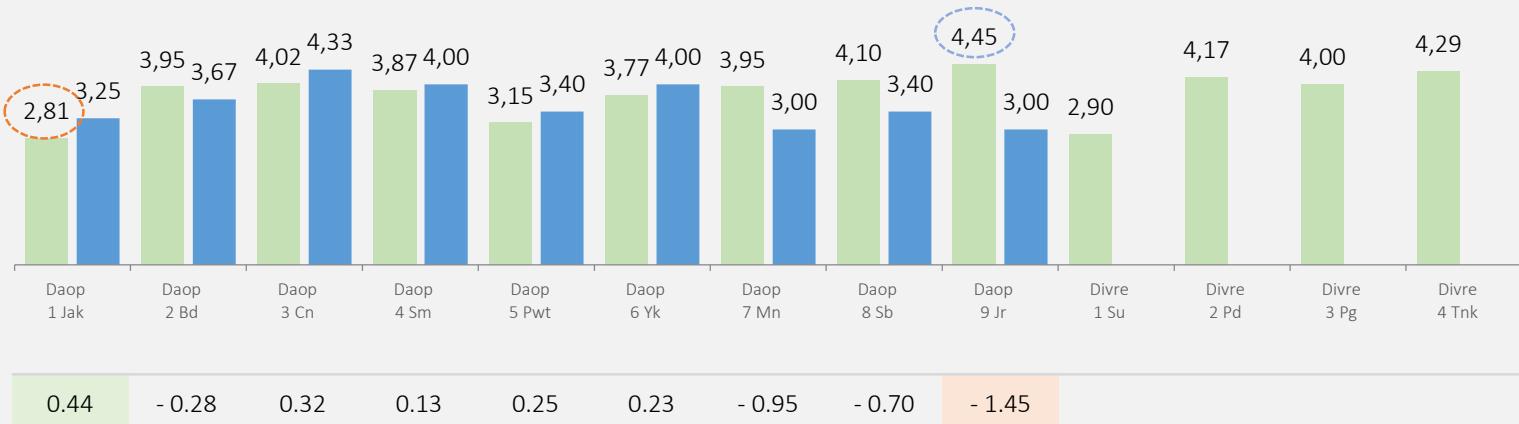
Tingkat Kepuasan  
Penanganan Complain

- Tingkat Kepuasan atas penanganan kesulitan yang disampaikan penumpang KAI pada semester I Tahun 2021 menurun sebesar 0,17 poin dibandingkan Tahun 2020
- Tingkat Kepuasan atas penanganan kesulitan penumpang KAI Tahun 2020 sebesar 3,80, sedangkan pada semester I Tahun 2021 sebesar 3,63
- Pada tingkat Daop/Divre yang mengalami peningkatan CSI Komplain paling tinggi terdapat pada Daop 1 Jakarta sebesar 0,44 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 9 Jember sebesar 1,45 poin

CSI Complain – Total



CSI Complain – Berdasarkan Daop/Divre



Index 2020
Index 2021 smstr 1

# Penyampaian Claim

Tingkat Penyampaian Claim atas masalah/kerugian yang dialami responden



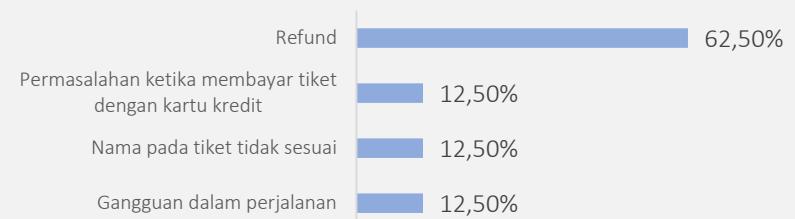
## Penyampaian Claim (%)

# 26,67

Tingkat Penyampaian  
Claim

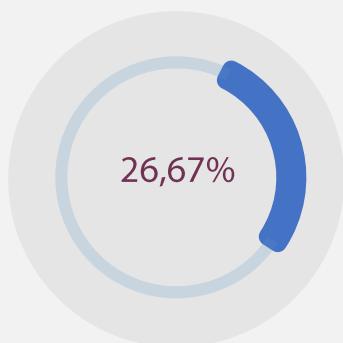
- Terdapat 26,67% dari responden yang menyampaikan keluhan atas kesulitan yang dialami, dilanjutkan dengan menyampaikan Claim
- Claim yang paling banyak terjadi adalah proses refund
- Dari keseluruhan responden, hanya terdapat 8 responden yang pernah melakukan Claim

Multiple responses, n=8  
**Claim yang pernah dilakukan**



Single response, n=30

**Penyampaian Claim – Total**



Single response, n=30

**Penyampaian Claim – Berdasarkan Daop/Divre**

	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
Total	30	4	3	3	4	5	4	1	5	1	0	0	0	0
Ya, pernah	26.67%	25.00%	0.00%	0.00%	50.00%	40.00%	0.00%	0.00%	60.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Tidak pernah	73.33%	75.00%	100.00%	100.00%	50.00%	60.00%	100.00%	100.00%	40.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

# Penyampaian Claim

Perbandingan Tingkat Penyampaian Claim  
atas masalah/kerugian yang dialami responden  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

Scaling: 20 40 60 80 100  
Low Medium High

## Penyampaian Claim 2020 (%)

**23,19**

Tingkat Penyampaian  
Claim

- Tingkat Penyampaian Claim responden terhadap KAI pada Tahun 2020 sebesar 23,19%
- Tingkat Penyampaian Claim responden terhadap KAI Tahun 2020 di atas merupakan rata-rata dari tingkat penyampaian claim semester I sebesar 24,49% dan semester II sebesar 21,90%
- Pada tahun 2020, Daop 5 Purwokerto memiliki skor penyampaian claim relatif paling tinggi sebesar 56,35%. Sedangkan skor penyampaian claim paling rendah terdapat pada Divre 3 Palembang dan Divre 4 Tanjungkarang sebesar 6,00%

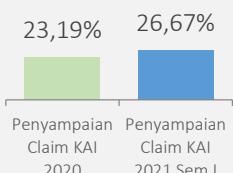
## Penyampaian Claim 2021 Sem I (%)

**26,67**

Tingkat Penyampaian  
Claim

- Tingkat Penyampaian Claim responden terhadap KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 3,47 poin dibandingkan Tahun 2020
- Tingkat Penyampaian Claim responden terhadap KAI Tahun 2020 sebesar 23,19%, sedangkan Tingkat Penyampaian Claim responden terhadap KAI semester I Tahun 2021 sebesar 26,67%
- Daop 8 Surabaya mengalami peningkatan tingkat penyampaian claim responden paling tinggi sebesar 34,43 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 6 Yogyakarta sebesar 38,77 poin

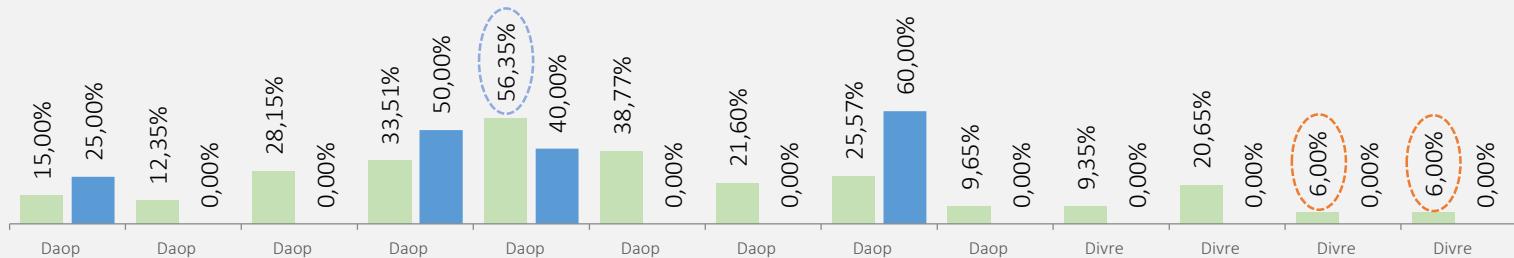
Penyampaian Claim – Total



GAP

3.47

Penyampaian Claim – Berdasarkan Daop/Divre



# CSI Claim

Tingkat Kepuasan Pemenuhan Claim atas masalah/kerugian yang dialami responden

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

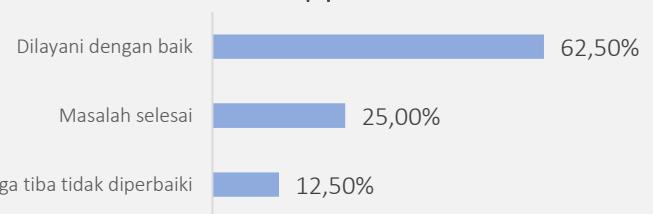
Scaling: 

## CSI Claim **3,75**

Tingkat Kepuasan  
Pemenuhan Claim

- Skor CSI atas Claim yang dilakukan adalah 3,75 yang dapat dikategorikan "medium High".
- Mayoritas claim yang disampaikan oleh penumpang ditanggapi dengan baik oleh KAI dan masalah pengajuan claim dapat terselesaikan.
- Hanya ditemukan responden dari 4 Daop yang teridentifikasi pernah melakukan claim.

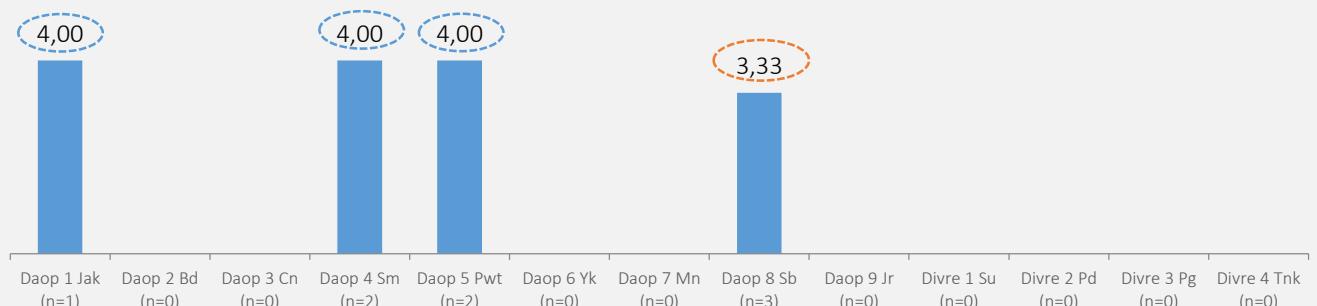
Multiple responses, n=12  
**Alasan terhadap pemenuhan Claim**



Single response, n=8  
**CSI Claim – Total**



Single response, n=8  
**CSI Claim – Berdasarkan Daop/Divre**



# CSI Claim

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pemenuhan Claim  
atas masalah/kerugian yang dialami responden  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

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

Scaling: 

## CSI Claim 2020

# 3,95

Tingkat Kepuasan  
Pemenuhan Claim

- Skor CSI Claim KAI tahun 2020 sebesar 3,95
- Skor CSI Claim KAI pada Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CSI Claim semester I sebesar 4,00 dan semester II sebesar 3,90
- Pada tahun 2020, Daop 7 Madiun memiliki skor CSI claim relatif paling tinggi sebesar 4,43. Sedangkan skor CSI claim paling rendah terdapat pada Divre 2 Padang sebesar 2,94

## CSI Claim 2021 semester I

# 3,75

Tingkat Penyampaian  
Claim

- Skor CSI Claim KAI pada semester I Tahun 2021 menurun sebesar 0,20 poin dibandingkan Tahun 2020
- Skor CSI Claim KAI Tahun 2020 sebesar 3,95, sedangkan pada semester I Tahun 2021 sebesar 3,75
- Daop 5 Purwokerto mengalami peningkatan skor CRI paling tinggi sebesar 0,37 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 8 Surabaya sebesar 1,05 poin

CSI Claim – Total

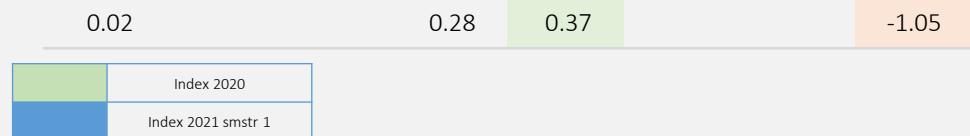


CSI Claim – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

- 0.20



	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

# Customer Retention Index

Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai moda transportasi

Scaling: 1 Low 2 Medium 3 High 4 5

**CRI**  
**4,42**

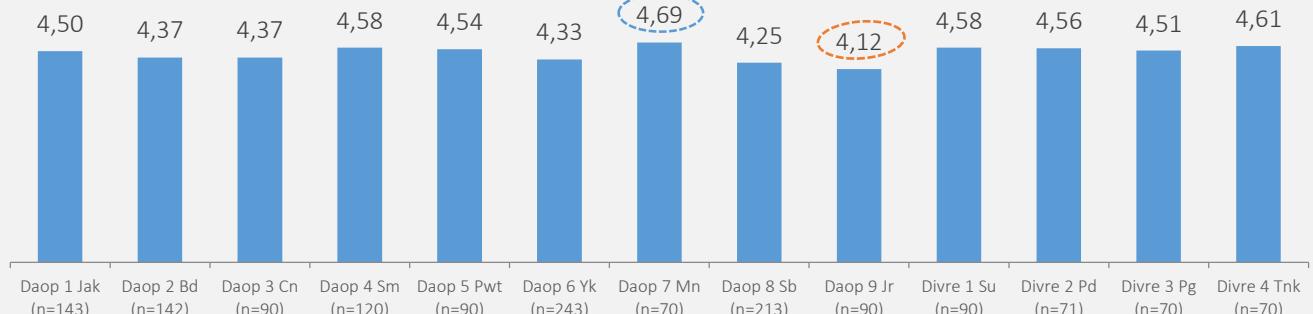
Tingkat Retensi  
Penumpang  
(Mean Score)

- Mayoritas responden cenderung bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
- Skor CRI tertinggi berada pada Daop 7 Malang, dan tidak ada skor CRI yang berada dibawah skor 4
- Skor CRI yang relatif lebih rendah adalah pada Daop 9 Jember

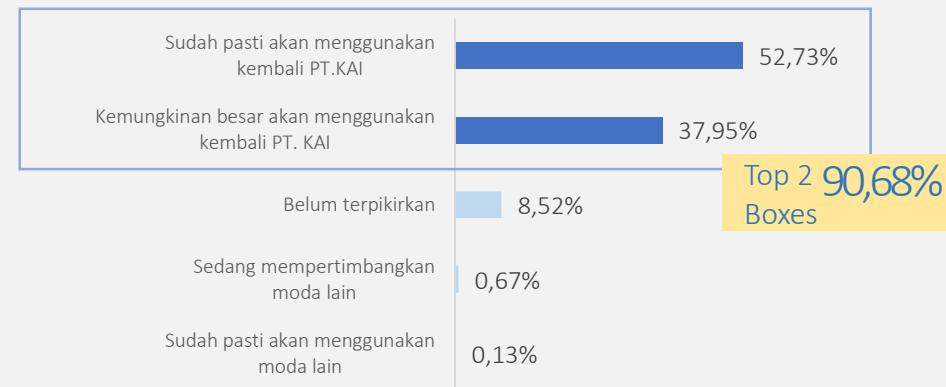
Single response, n=1502  
CRI – Total



Single response, n=1502  
CRI – Berdasarkan Daop/Divre



Single response, n=1502  
Kemungkinan menggunakan KAI



# Customer Retention Index

Perbandingan Tingkat kemungkinan menggunakan kembali  
KAI sebagai moda transportasi  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021



## CRI 2020

# 4,33

Tingkat Retensi Penumpang  
(Mean Score)

- Skor CRI KAI pada Tahun 2020 sebesar 4,33
- Skor CRI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CRI semester I sebesar 4,29 dan semester II sebesar 4,37
- Pada tahun 2020, Daop 9 Jember memiliki skor CRI relatif paling tinggi sebesar 4,46. Sedangkan skor CRI paling rendah terdapat pada Daop 5 Purwokerto sebesar 4,17

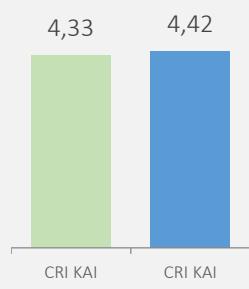
## CRI 2021 semester I

# 4,42

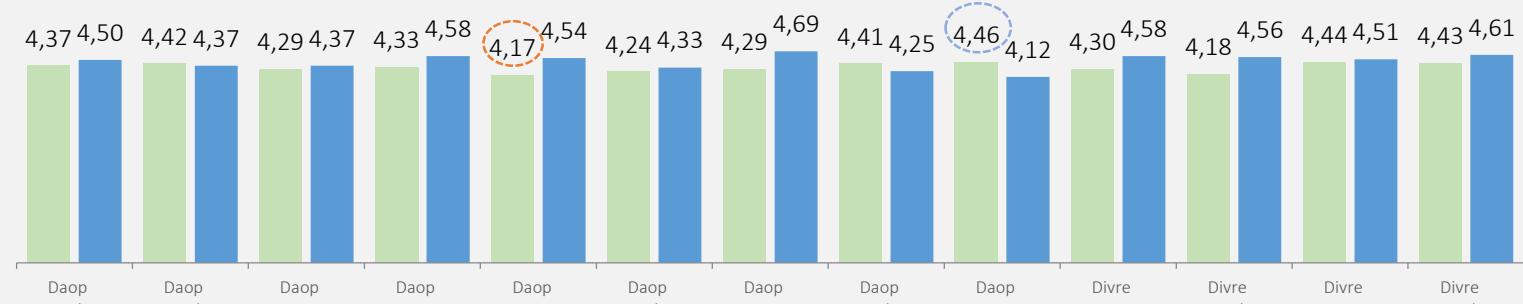
Tingkat Retensi Penumpang  
(Mean Score)

- Skor CRI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,09 poin dibandingkan skor CRI Tahun 2020
- Skor CRI KAI Tahun 2020 sebesar 4,33, sedangkan skor CRI semester I Tahun 2021 sebesar 4,42
- Daop 7 Medan mengalami peningkatan skor CRI paling tinggi sebesar 0,41 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 9 sebesar 0,34 poin

CRI – Total



CRI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

0.09

0.13	-0.05	0.08	0.25	0.38	0.09	0.41	-0.16	-0.34	0.28	0.38	0.07	0.19
------	-------	------	------	------	------	------	-------	-------	------	------	------	------

	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

# Customer Retention Index

Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai moda transportasi



CRI (%)

**90,68**

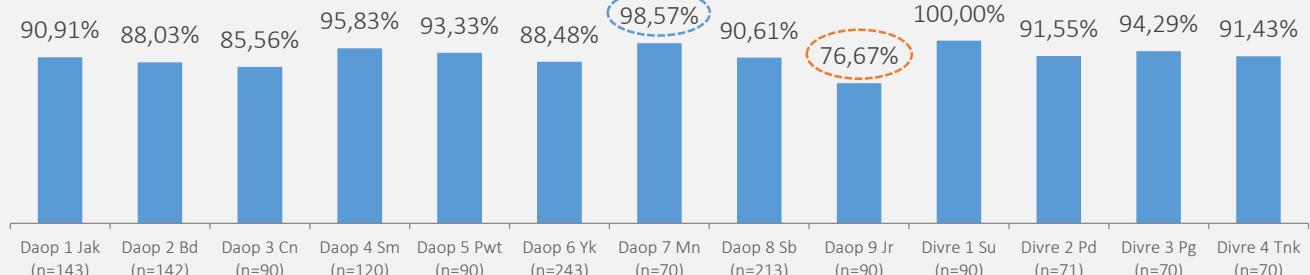
Tingkat Retensi  
Penumpang  
(Top 2 Boxes)

- Berdasarkan perhitungan top 2 Boxes, yaitu persentase responden yang sudah pasti dan kemungkinan besar akan menggunakan KAI kembali didapatkan skor 90,68%.
- Mayoritas responden cenderung bersikap akan kembali menggunakan kereta sebagai moda transportasi.
- Skor CRI tertinggi berada pada Daop 7 Malang, skor CRI terendah berada pada Daop 9 Jember

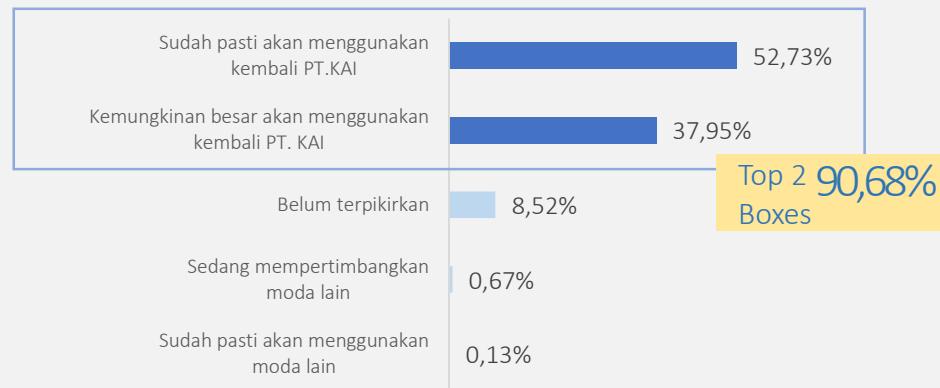
Single response, n=1502  
CRI – Total



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



Single response, n=1502  
Kemungkinan menggunakan KAI



# Customer Retention Index

Perbandingan Tingkat kemungkinan menggunakan kembali  
KAI sebagai moda transportasi  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

Scaling: 20 40 60 80 100  
Low Medium High

## C R I 2020 (%)

# 87,10

Tingkat Retensi  
Penumpang

- Skor CRI KAI pada Tahun 2020 sebesar 87,10%
- Skor CRI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CRI semester I sebesar 89,21% dan semester II sebesar 85,00%
- Pada tahun 2020, Daop 9 Jember memiliki skor CRI relatif paling tinggi sebesar 93,00%. Sedangkan skor CRI paling rendah terdapat pada Daop 5 Purwokerto sebesar 83,00%

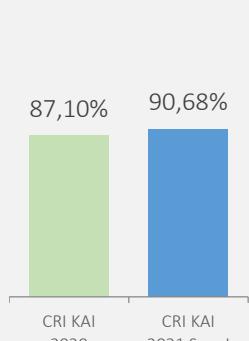
## C R I 2021 semester I (%)

# 90,68

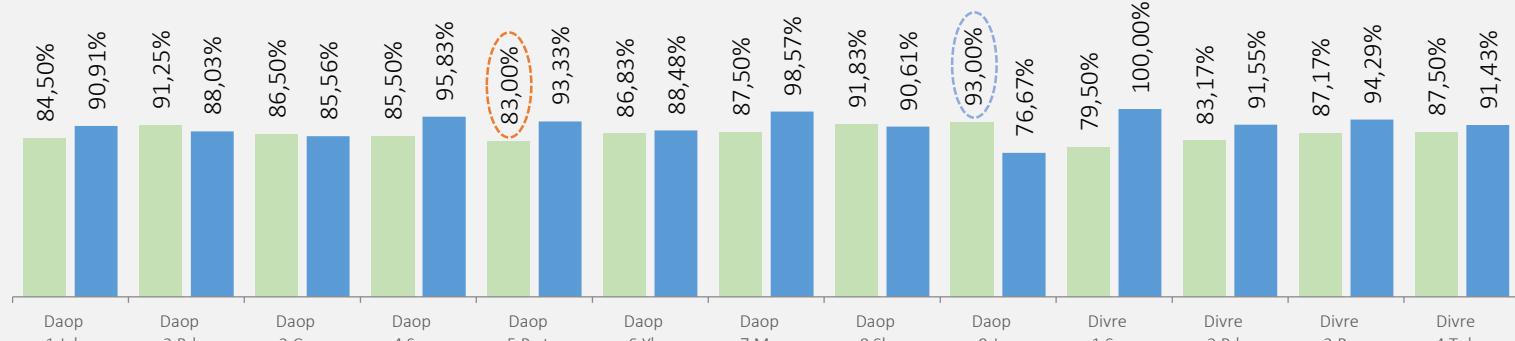
Tingkat Retensi  
Penumpang

- Skor CRI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 3,58 poin dibandingkan skor CRI Tahun 2020
- Skor CRI KAI Tahun 2020 sebesar 87,10%, sedangkan skor CRI semester I Tahun 2021 sebesar 90,68%
- Divre 1 Sumatera Utara mengalami peningkatan skor CRI paling tinggi sebesar 20,50 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 9 Jember sebesar 16,33 poin

CRI – Total



CRI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

3.58

6.41      - 3.22      - 0.94      10.33      10.33      1.64      11.07      - 1.22      - 16.33      20.50      8.38      7.12      3.93

	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

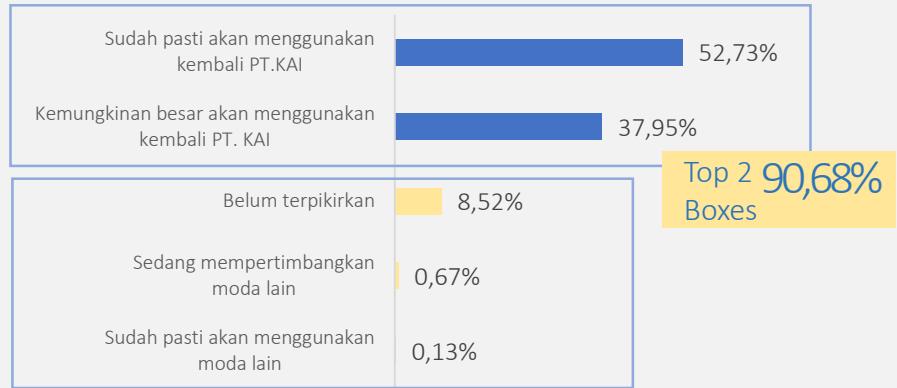
# Customer Retention Index

Tingkat kemungkinan menggunakan kembali KAI sebagai moda transportasi



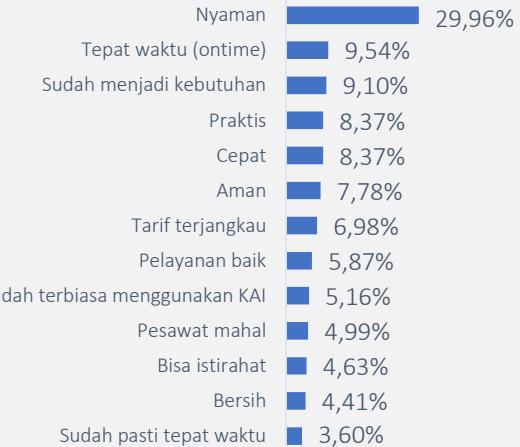
Single response, n=1502

## Kemungkinan menggunakan KAI



Single response, n=1362

## Alasan responden yang menggunakan KAI



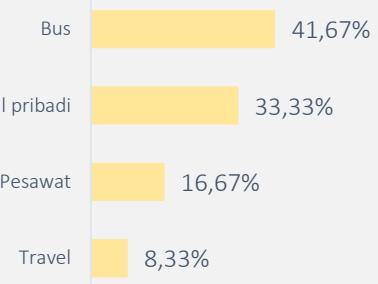
Multiple responses, n=12

## Alasan responden yang cenderung tidak menggunakan KAI



Multiple responses, n=12

## Moda lain apa yang kemungkinan akan digunakan



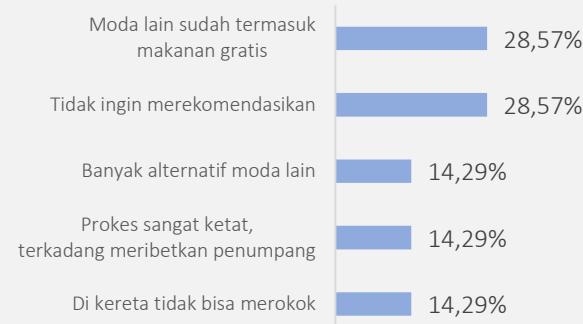
# Net Promoter Score

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

n= 1502, Single response



Multiple responses, n=12  
**Alasan 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	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
NPS	33.89%	34.27%	32.39%	35.56%	34.17%	40.00%	32.92%	27.14%	38.50%	26.67%	36.67%	25.35%	32.86%	37.14%
Promotor	34.35%	34.97%	32.39%	35.56%	34.17%	42.22%	33.33%	28.57%	38.50%	26.67%	37.78%	25.35%	32.86%	38.57%
Passiver	65.18%	64.34%	67.61%	64.44%	65.83%	55.56%	66.26%	70.00%	61.50%	73.33%	61.11%	74.65%	67.14%	60.00%
Detractor	0.47%	0.70%	0.00%	0.00%	0.00%	2.22%	0.41%	1.43%	0.00%	0.00%	1.11%	0.00%	0.00%	1.43%

# Net Promoter Score

Perbandingan Indeks Seberapa besar kecenderungan untuk merekomendasikan/berbicara hal yang positif tentang Kereta Api  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

## N P S 2020 (%)

# 38,19

Tingkat Rekomendasi  
Positif

- Skor NPS KAI pada Tahun 2020 sebesar 38,19%
- Skor NPS KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari NPS semester I sebesar 32,19% dan semester II sebesar 44,20%
- Pada tahun 2020, Daop 9 Jember memiliki skor NPS relatif paling tinggi sebesar 52,25%. Sedangkan skor NPS paling rendah terdapat pada Daop 3 Cirebon sebesar 21,00%

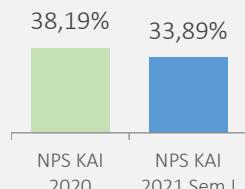
## N P S 2021 semester I (%)

# 33,89

Tingkat Rekomendasi  
Positif

- Skor NPS KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 4,31 poin dibandingkan skor NPS Tahun 2020
- Skor NPS KAI Tahun 2020 sebesar 38,19%, sedangkan skor NPS semester I Tahun 2021 sebesar 33,89%
- Daop 3 Cirebon mengalami peningkatan skor NPS paling tinggi sebesar 14,56 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 9 Jember sebesar 25,58 poin

NPS – Total



NPS – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

- 4.31

- 3.63    - 3.16    14.56    1.27    1.00    - 15.44    - 14.91    2.03    - 25.58    1.17    - 11.66    1.52    6.81



# Customer Loyalty Index

Tingkat Loyalitas Penumpang

Scaling: 1 2 3 4 5  
Low Medium High

CLI  
**4,20**

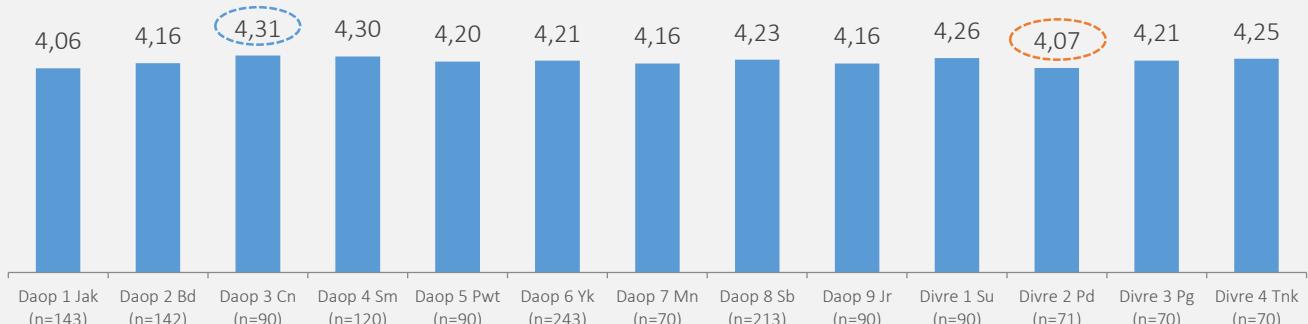
Tingkat Loyalitas  
Penumpang

- Skor CLI KAI termasuk dalam kategori "high", yaitu dengan skor 4,20.
- Skor CLI tertinggi berada pada Daop 3 Cirebon, dan skor CLI terendah berada pada Divre 2 Padang
- Seluruh Daop dan Divre termasuk dalam kategori "high" karena memiliki skor di atas 4,00

Single response, n=1502  
CLI – Total



Single response, n=1502  
CLI Total – Berdasarkan Daop/Divre



# Customer Loyalty Index

Perbandingan Indeks Tingkat Loyalitas Penumpang  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

Scaling: 1 Low 2 Medium 3 High 4 5

## CLI 2020

# 4,16

Tingkat Loyalitas  
Penumpang

- Skor CLI KAI pada Tahun 2020 sebesar 4,16
- Skor CLI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CLI semester I sebesar 4,05 dan semester II sebesar 4,26
- Pada tahun 2020, Divre 3 Palembang memiliki skor CLI relatif paling tinggi sebesar 4,25. Sedangkan skor CLI paling rendah terdapat pada Divre 1 Sumatera Utara sebesar 4,06

## CLI 2021 semester I

# 4,20

Tingkat Loyalitas  
Penumpang

- Skor CLI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,05 poin dibandingkan skor CLI Tahun 2020
- Skor CLI KAI Tahun 2020 sebesar 4,16, sedangkan skor CLI semester I Tahun 2021 sebesar 4,20
- Daop 3 Cirebon mengalami peningkatan skor CLI paling tinggi sebesar 0,20 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 1 Jakarta sebesar 0,10 poin

Single response, n=1502  
CLI – Total



Single response, n=1502  
CLI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

0.05

-0.10	0.04	0.20	0.16	0.05	0.07	0.00	0.02	0.02	0.20	-0.07	-0.04	0.05
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	------

Index 2020
Index 2021 smstr 1

# Customer Loyalty Index

Tingkat Loyalitas Penumpang

1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Ragu-ragu  
2 = Tidak Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

Scaling: ← →  
1 2 3 4 5  
Low Medium High

CLI  
**4,20**

Tingkat Loyalitas  
Penumpang

- Sikap loyal yang relatif lebih menonjol adalah merekomendasikan KAI, sejak lama menjadi pelanggan KAI, tidak ada keinginan untuk berhenti menggunakan, menggunakan bukan karena keterpaksaan, dan ingin terus menggunakan dimasa yang akan datang.
- Terdapat 2 atribut yang berada dibawah skor 4.0, yaitu kepastian akan terus menggunakan jika ada layanan lain, dan akan tetap menggunakan meski membayar lebih mahal.

Single response, n=1502

## Sikap yang merepresentasikan rasa loyal terhadap KAI



# Relationship, Partnership, & Ownership

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

1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Ragu-ragu  
2 = Tidak Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

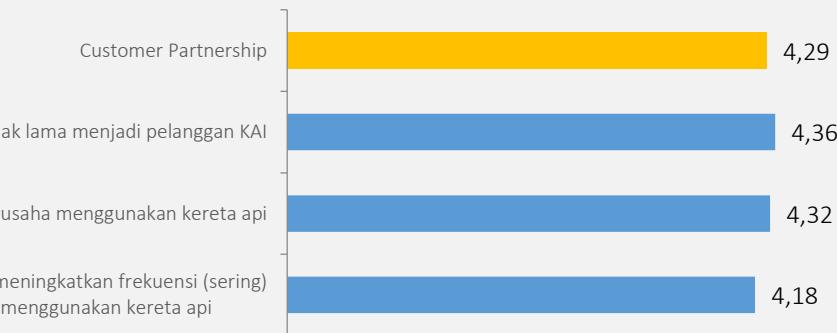
Scaling: 

n = 1502, Single response

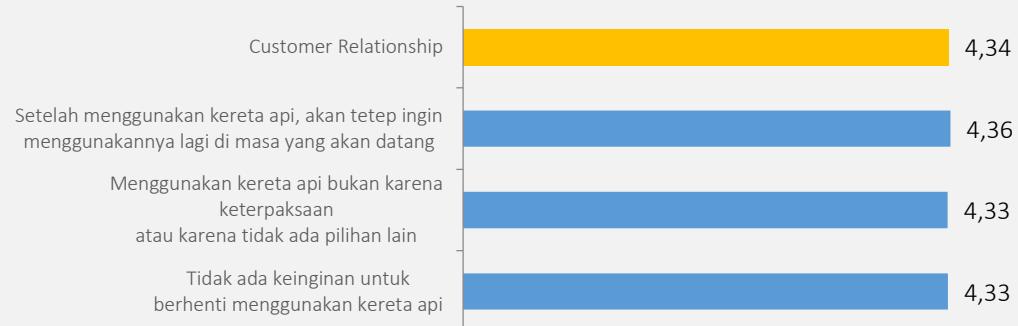
## Penilaian Customer Relationship, Customer Partnership, dan Customer Ownership

- Skor Customer Relationship Kereta Api adalah 4,34 dan termasuk dalam kategori "high".
- Skor Customer Partnership Kereta Api adalah 4,29 dan termasuk dalam kategori "high".
- Skor Customer Ownership Kereta Api adalah 3,99 dan termasuk dalam kategori "medium high".

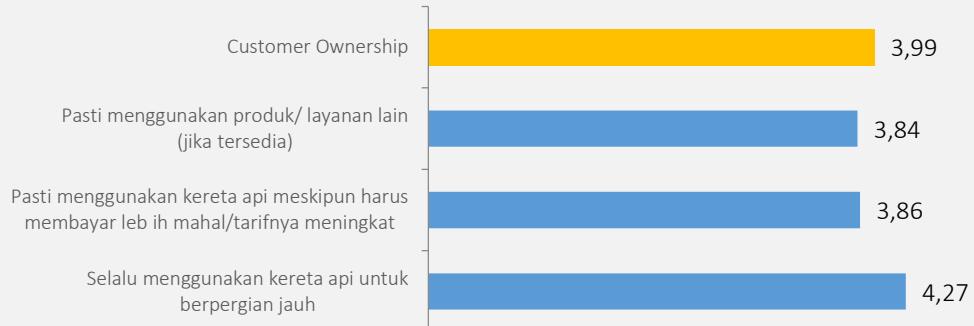
Customer  
Partnership



Customer  
Relationship



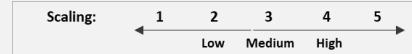
Customer  
Ownership



# Relationship, Partnership, & Ownership

Perbandingan Indeks Customer Relationship, Index Customer Partnership, dan Index Customer Ownership  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Ragu-ragu 5 = Sangat Setuju  
2 = Tidak Setuju 4 = Setuju

Scaling: 

## Penilaian Customer Relationship, Customer Partnership, dan Customer Ownership

- Skor Customer Relationship KAI Tahun 2020 sebesar 4,26 merupakan skor rata-rata dari semester I dan II tahun 2020 yaitu sebesar 4,11 dan 4,40. sedangkan untuk skor semester I tahun ini sebesar 4,34
- Skor Customer Partnership KAI Tahun 2020 sebesar 4,09 merupakan skor rata-rata dari semester I dan II tahun 2020 yaitu sebesar 4,06 dan 4,11. sedangkan untuk skor semester I tahun ini sebesar 4,29
- Skor Customer Ownership KAI Tahun 2020 sebesar 3,98 merupakan skor Customer Ownership semester I tahun 2020. sedangkan untuk skor Customer Ownership semester I tahun ini sebesar 3,99

Customer Relationship – Total



Customer Partnership – Total



Customer Ownership – Total



# Customer Engagement Index

Tingkat Kepedulian/Kerekatan Penumpang

1 = Sangat Tidak Setuju    3 = Ragu-ragu  
2 = Tidak Setuju            4 = Setuju            5 = Sangat Setuju

Scaling: ← →  
1    2    3    4    5  
Low    Medium    High

CEI  
**4,18**

Tingkat Kepedulian/Kerekatan  
penumpang kereta

- Tingkat Kepedulian/Kerekatan Penumpang terhadap korporasi KAI termasuk dalam kategori "high", yaitu dengan skor 4,18.
- Skor CEI tertinggi berada pada Daop 3 Cirebon.
- Skor CEI terendah berada pada Daop 7 Malang

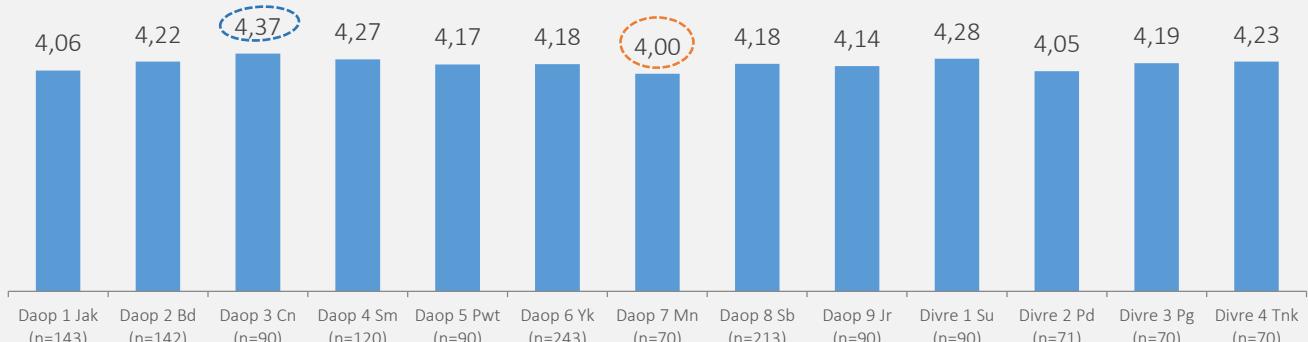
Single response, n=1502  
**Sikap atas kepedulian terhadap KAI**



Single response, n=1502  
**CEI – Total**



Single response, n=1502  
**CEI – Berdasarkan Daop/Divre**



# Customer Engagement Index

Perbandingan Indeks Tingkat Kepedulian/Kerekatan Penumpang  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021

1 = Sangat Tidak Setuju    3 = Ragu-ragu    5 = Sangat Setuju  
2 = Tidak Setuju            4 = Setuju

Scaling: ← →  
1    2    3    4    5  
Low    Medium    High

## CEI 2020

# 4,08

Tingkat Kepedulian/Kerekatan  
penumpang kereta

- Skor CEI KAI pada Tahun 2020 sebesar 4,08
- Skor CEI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CEI semester I sebesar 4,00 dan semester II sebesar 4,16
- Pada tahun 2020, Divre 3 Palembang memiliki skor CEI relatif paling tinggi sebesar 4,22. Sedangkan skor CEI paling rendah terdapat pada Divre 1 Sumatera Utara sebesar 3,99

## CEI 2021 semester I

# 4,18

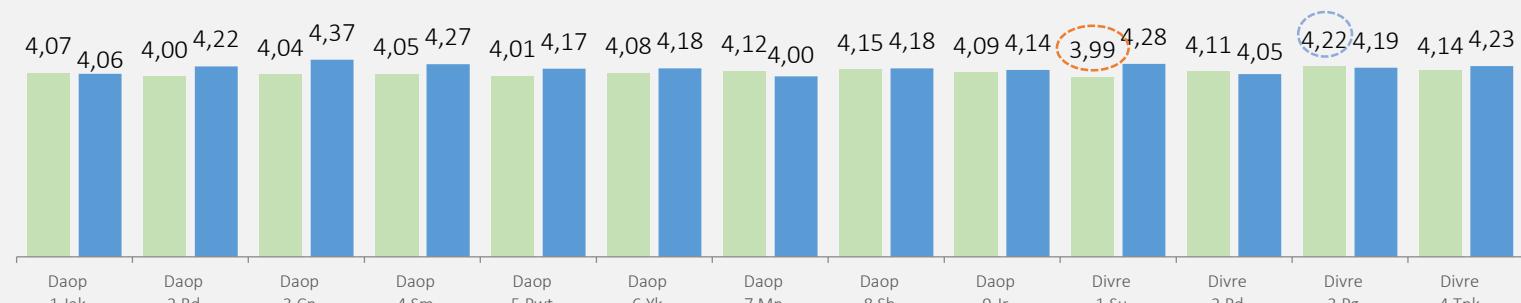
Tingkat Kepedulian/Kerekatan  
penumpang kereta

- Skor CEI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,10 poin dibandingkan skor CEI Tahun 2020
- Skor CEI KAI Tahun 2020 sebesar 4,08, sedangkan skor CEI semester I Tahun 2021 sebesar 4,18
- Daop 3 Cirebon mengalami peningkatan skor CEI paling tinggi sebesar 0,34 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Daop 7 Madiun sebesar 0,12 poin

CEI – Total



CEI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

0.10

0.00	0.23	0.34	0.23	0.17	0.11	- 0.12	0.03	0.05	0.29	- 0.06	- 0.02	0.09
<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90;"></span> Index 2020 <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #0070C0;"></span> Index 2021 smstr 1												

# Customer Acquisition Index

Kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang



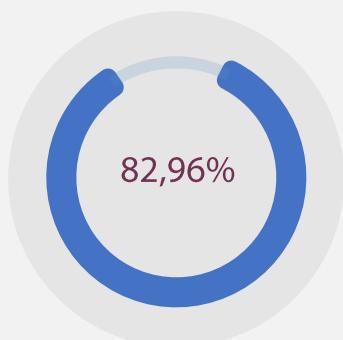
**CAI (%)**

**82,96**

Tingkat Retensi  
Penumpang  
(Top 2 Boxes)

- Sebanyak 82,96% responden cenderung akan meningkatkan/menambah frekuensi penggunaan kereta pada masa yang akan datang.
- Skor CAI terbesar berada pada Daop 3 Cirebon yaitu 95,56% dan Skor CAI terendah berada pada Divre 3 Palembang yaitu 65,71%

Single response, n=1502  
**CAI – Total**



Single response, n=1502  
**CAI – Berdasarkan Daop/Divre**



Single response, n=1502  
**Kemungkinan untuk menambah frekuensi menggunakan KAI**



**Top 2 82,96%  
Boxes**

# Customer Acquisition Index

Perbandingan Kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang  
Tahun 2020 dan Semester 1 Tahun 2021



## CAI 2020 (%)

# 71,98

Tingkat Retensi Penumpang  
(Top 2 Boxes)

- Skor CAI KAI pada Tahun 2020 sebesar 71,98%
- Skor CAI KAI Tahun 2020 di atas merupakan skor rata-rata dari CAI semester I sebesar 79,96% dan semester II sebesar 64,00%
- Pada tahun 2020, Divre 3 Palembang memiliki skor CAI relatif paling tinggi sebesar 87,10%. Sedangkan skor CAI paling rendah terdapat pada Daop 2 Bandung sebesar 56,25%

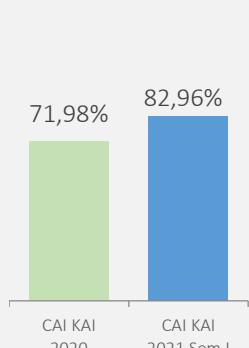
## CAI 2021 semester I (%)

# 82,96

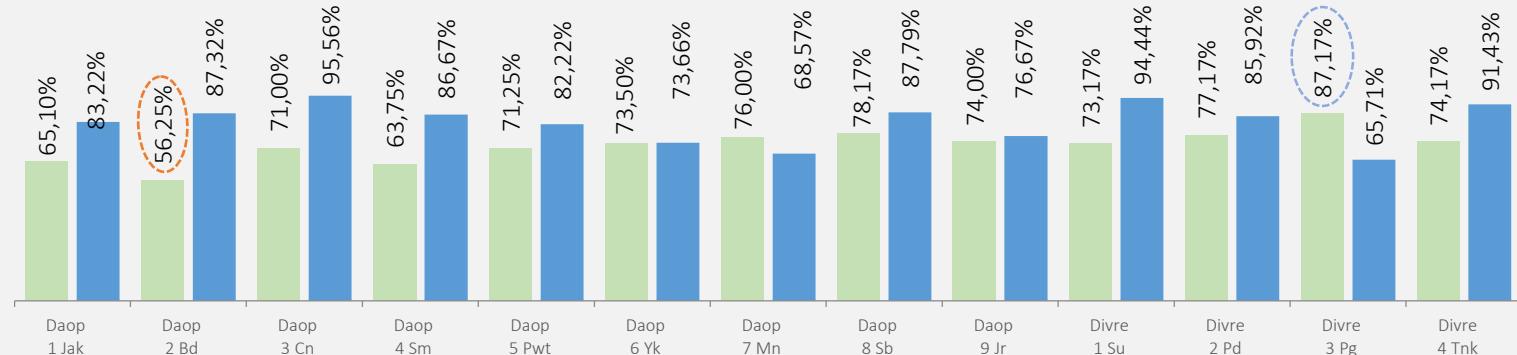
Tingkat Retensi Penumpang  
(Top 2 Boxes)

- Skor CAI KAI pada semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 10,98 poin dibandingkan skor CAI Tahun 2020
- Skor CAI KAI Tahun 2020 sebesar 71,98%, sedangkan skor CAI semester I Tahun 2021 sebesar 82,96%
- Daop 2 Bandung mengalami peningkatan skor CAI paling tinggi sebesar 31,07 poin. Sedangkan penurunan tertinggi terdapat pada Divre 3 Padang sebesar 21,45 poin

CAI – Total



CAI – Berdasarkan Daop/Divre



GAP

10.98

18.12	31.07	24.56	22.92	10.97	0.16	- 7.43	9.63	2.67	21.28	8.75	- 21.45	17.26
-------	-------	-------	-------	-------	------	--------	------	------	-------	------	---------	-------

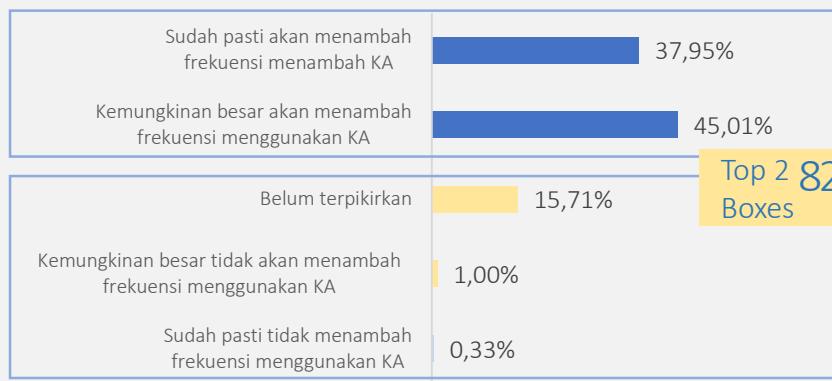
	Index 2020
	Index 2021 smstr 1

# Customer Acquisition Index

Kemungkinan peningkatan frekuensi penggunaan kereta di masa yang akan datang



Single responses, n=1502  
Kemungkinan menggunakan KAI

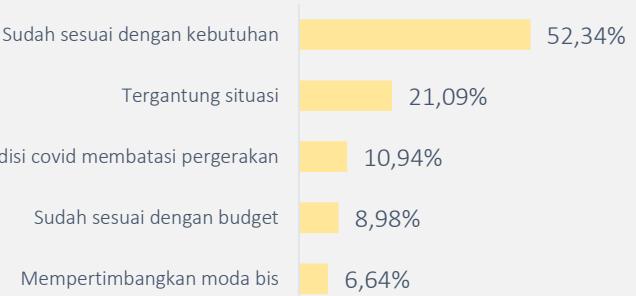


Top 2 Boxes  
82,96%

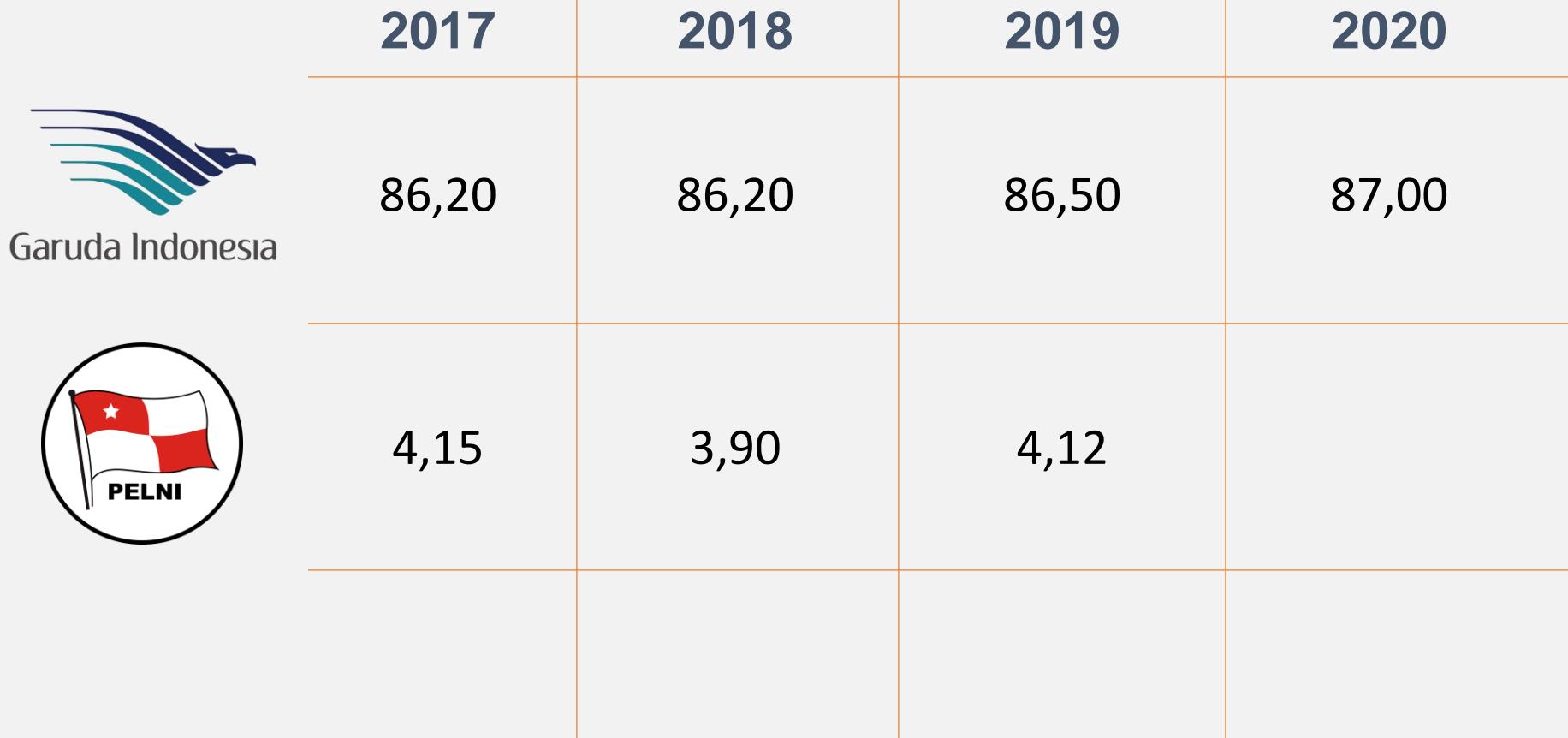
Single response, n=1246  
Alasan cenderung meningkatkan penggunaan KA



Multiple responses, n=256  
Alasan cenderung tidak meningkatkan penggunaan KA



# Perbandingan dengan moda lain



# Prioritas menggunakan moda transportasi

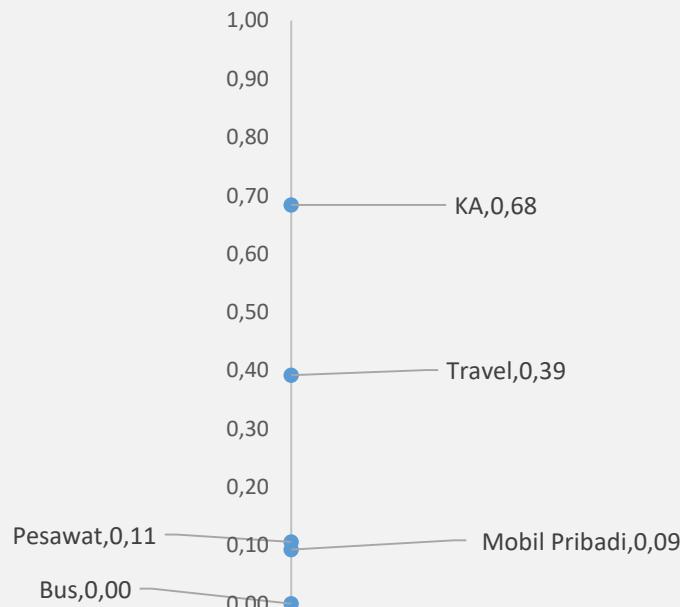
Prioritas menggunakan moda transportasi tertentu jika dibangun jalan tol

n= 1502, Single response

**0,68** Index Preferensi  
(Skala 0-1)

## Prioritas penggunaan Moda pada saat ini

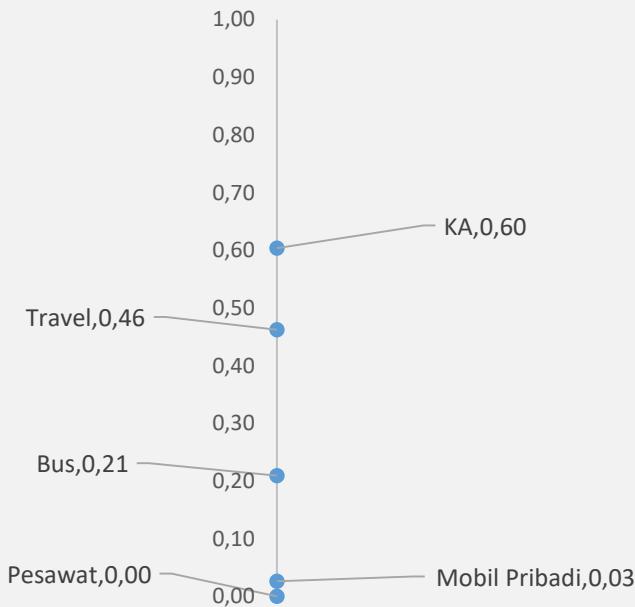
- Bagi responden, saat ini moda kereta menjadi moda prioritas dalam melakukan perjalanan
- Moda kedua yang menjadi prioritas dalam melakukan perjalanan adalah moda travel.
- Salah satu penyebab tetap tingginya minat terhadap moda kereta adalah, responden merasa aman dalam menggunakan kereta, karena adanya protokol Covid-19 yang sangat ketat, sehingga memberikan rasa aman kepada penumpang



**0,60** Index Preferensi  
(Skala 0-1)

## Jika dibangun tol pada trayek Kereta yang biasa digunakan

- Jika di masa depan akan dibangun tol, terlihat terdapat penurunan index prioritas penggunaan kereta dari 0,68 menjadi 0,60, namun tetap Kereta menjadi moda yang diprioritaskan oleh responden.
- Pada dasar lainnya, seperti Travel dan Bus, terjadi peningkatan prioritas penggunaan, dapat disimpulkan akan terjadi penurunan prioritas dalam penggunaan kereta sebagai moda dalam melakukan perjalanan jika terdapat jalan tol pada trayek kereta yang digunakan.



# Apakah terjadi penurunan penggunaan KA?

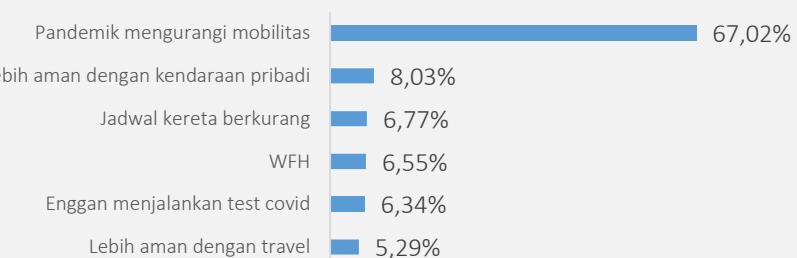
Seberapa banyak responden yang mengalami penurunan penggunaan KA

## Apakah terjadi penurunan penggunaan KA (%)

**31,49** Penurunan intensitas

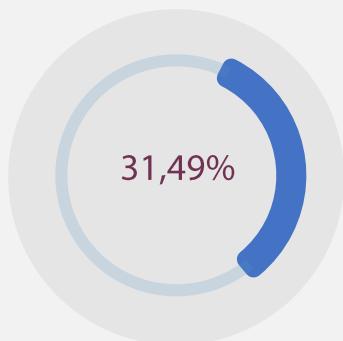
- Secara rata-rata, terdapat 31,49% responden mengalami penurunan intensitas penggunaan moda kereta
- Alasan yang paling banyak dikemukakan adalah situasi pandemik pada saat sekarang ini mengurangi/membatasi mobilitas.
- Beberapa alasan yang disampaikan namun dengan persentase yang relatif kecil adalah lebih aman menggunakan kendaraan pribadi dan jadwal kereta yang berkurang

Single response, n=473  
Alasan terjadi penurunan penggunaan KA



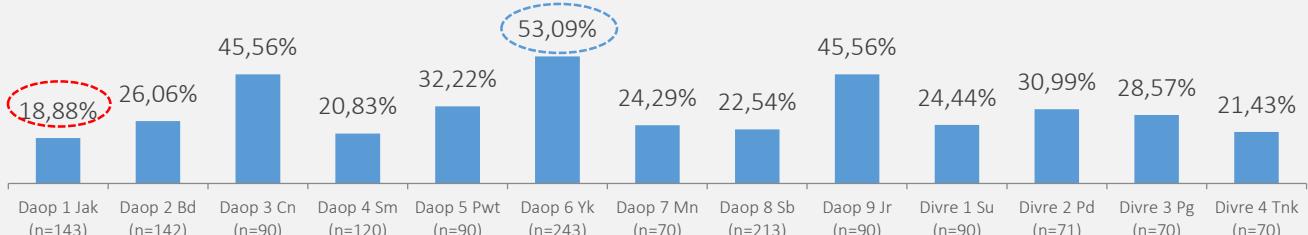
Single response, n=1502

## Apakah terjadi penurunan penggunaan KA



Single response, n=1502

## Apakah terjadi penurunan penggunaan KA? – Berdasarkan Daop/Divre



# Besaran penurunan penggunaan moda KA

Perkiraan besaran penurunan penggunaan KA sebagai moda transportasi dan latar belakang alasan

## Besaran penurunan penggunaan KA (%)

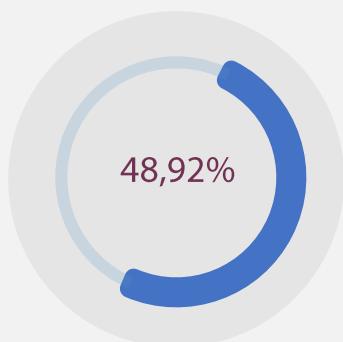
**48,92** Persentase Penurunan

- Persentase penurunan tertinggi dalam penggunaan moda KA berada pada Daop 7 Malang, mencapai 60,88%.
- Persentase penurunan terendah dalam penggunaan moda KA berada pada Divre 2 Padang, mencapai 38,41%
- Jika dilihat berdasarkan kelas kereta, penurunan persentase penggunaan moda kereta berada pada kisaran 49%-55%

	Total	Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO
Besaran penurunan penggunaan moda KA	<b>48.92%</b>	<b>49.41%</b>	<b>55.40%</b>	<b>54.67%</b>	<b>50.20%</b>

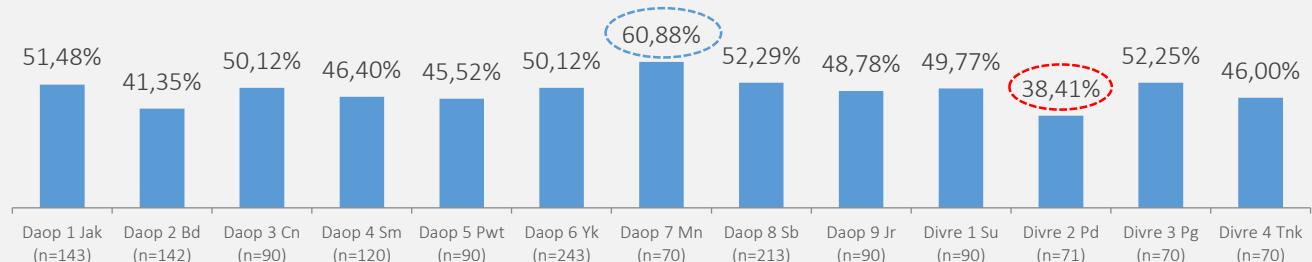
Single response, n=1502

### Besaran penurunan penggunaan KA



Single response, n=1502

### Besaran penurunan penggunaan KA? – Berdasarkan Daop/Divre



# Kompetisi tarif dengan pesawat

Prioritas menggunakan moda transportasi tertentu jika dibangun jalan tol

n= 1502, Single response

## 244.394

Seisih tarif maksimal  
KA – Pesawat

- Secara rata-rata, selisih tarif kereta dan pesawat maksimal pada kisaran 240.000 rupiah dapat menyebabkan penumpang lebih memilih menggunakan pesawat.
- Jika dilihat berdasarkan Daop, terdapat kecenderungan besaran selisih tarif yang relatif sama, yaitu pada rentang 240.000 hingga 300.000.
- Responden di Daop 8 Surabaya memiliki batasan maksimal selisih harga tiket yang paling rendah, sekitar 211.000, dapat diartikan responden di Daop 8 memiliki loyalitas yang lebih tinggi dari persektif harga

	Total	Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO
Selisih tarif maksimal KA-Pesawat sehingga lebih memilih pesawat (Rp)	244.39 4	262.88 9	220.16 7	242.33 3	253.59 1

Single response, n=1502

**Selisih tarif maksimal KA – Pesawat hingga lebih memilih pesawat – Berdasarkan Daop/Divre**

	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
Total	1502	143	142	90	120	90	243	70	213	90	90	71	70	70
Selisih tarif maksimal KA-Pesawat sehingga lebih memilih pesawat (Rp)	244,394	232,238	253,873	219,667	267,167	226,667	241,667	254,286	211,690	304,722	224,444	266,901	272,500	261,786

# Perilaku menonton tayangan TV di kereta

Perilaku menonton tayangan TV di kereta dan saran  
perbaikan atas tayangan

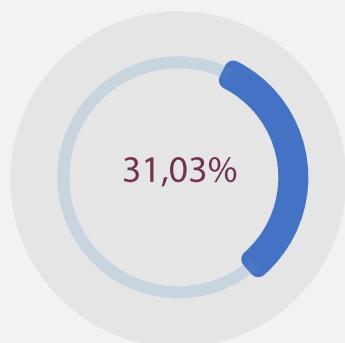
## Menonton KA TV (%)

# 31,03

- Secara keseluruhan, hanya terdapat 31,03% responden yang menonton tayangan KA TV.
- Perilaku menonton KA TV paling banyak di temukan pada Divre 4 Tanjung Karang
- Masukan terhadap KA TV yang paling banyak disebutkan adalah sebaiknya channel tv lebih bervariasi dan menambah tv dikelas ekonomi

Single response, n=1502

### Perilaku menonton KA TV – Total



Single response, n=1502

### Perilaku menonton KA TV – Berdasarkan Daop/Divre



### Multiple responses, n=1502 Masukan terhadap KA TV



# Pertimbangan dalam menggunakan KAI

Pertimbangan utama dan pertimbangan lainnya responden ketika menggunakan KAI sebagai moda transportasi

1 = Sangat Tidak Setuju    3 = Ragu-ragu  
2 = Tidak Setuju            4 = Setuju            5 = Sangat Setuju



- Aman dan nyaman adalah pertimbangan yang paling banyak disampaikan oleh responden, baik sebagai pertimbangan utama maupun pertimbangan lainnya.
- Transportasi bebas hambatan dan tarif relatif terjangkau adalah pertimbangan lainnya yang juga lebih banyak disampaikan oleh responden.

Single response, n=1502

## Pertimbangan utama menggunakan KAI



Single response, n=1502

## Pertimbangan lainnya menggunakan KAI



# Media Habit



# Media Habit

Perilaku mengunjungi medsos KAI

## Mengunjungi medsos KAI (%)

# 31,76

- Sebanyak 31,76% responden pernah mengunjungi media sosial KAI
- Responden lebih sering membuka IG KAI 121 (akun layanan pelanggan KAI) untuk memenuhi kebutuhan informasi tentang fasilitas dan layanan KAI.
- Jika membutuhkan informasi, responden cenderung membuka akun sosmed (page) daripada melakukan direct message/kontak langsung kepada admin sosmed

Single response, n=1502

Pernah mengunjungi media sosial KAI?



Single response, n=477

Media sosial KAI yang paling memenuhi kebutuhan informasi?

IG KAI 121 (akun layanan pelanggan KAI)	62,05%
FB KAI 121 (akun layanan pelanggan KAI)	14,88%
Twitter KAI 121 (akun layanan pelanggan KAI)	10,48%
IG KA Kita (akun korporat KAI)	10,48%
Twitter KA Kita (akun korporat KAI)	1,89%
FB KA Kita (akun korporat KAI)	0,21%

Single response, n=477

Bagaimana proses hingga anda mendapatkan informasi yang diposting oleh KAI?

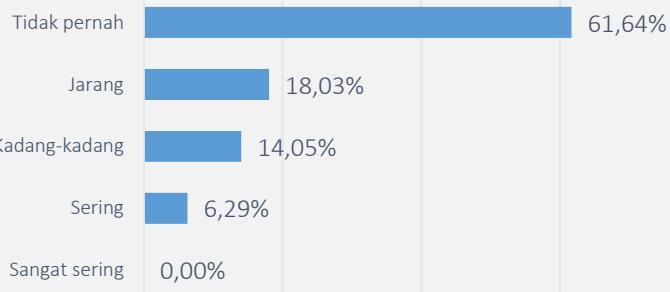
Membuka Akun Social Media KAI	52,62%
Muncul status / posting pada Page Akun pribadi	36,90%
Direct Message	6,08%
Muncul di Instastory	4,40%

# Media Habit

Perilaku mengunjungi medsos KAI

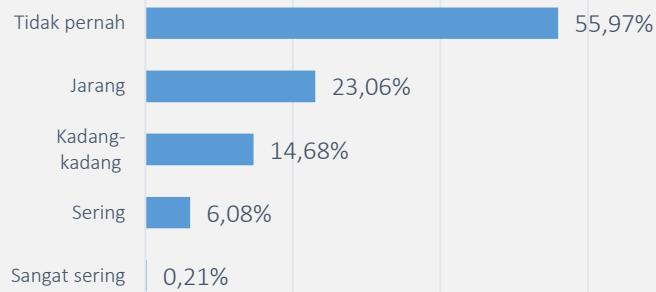
Single response, n=477

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



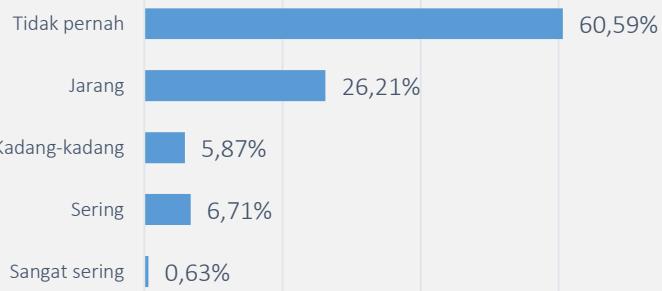
Single response, n=477

Apakah anda pernah merespon atas informasi KAI melalui Social Media?



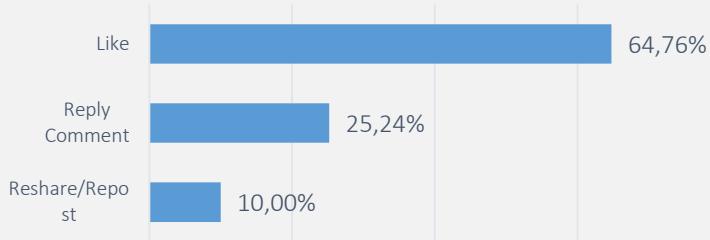
Single response, n=477

Apakah admin Social Media KAI merespon mention yang anda lakukan



Single response, n=120

Dalam bentuk apa anda merespon?



# Summary Index



# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
CSI Total	4.20	4.23	4.22	4.30	0.08	Turunnya skor CSI Total sem I Tahun ini dibandingkan tahun 2020 di pengaruhi oleh turunnya skor CSI pada Dimensi Kereta, terutama pada : 1. Aspek Non Fisik Kereta 2. Ketepatan waktu Kereta
CSI DIMENSI STASIUN	4.21	4.22	4.22	4.47	0.25	-
1.ASPEK FISIK STASIUN	4.25	4.10	4.18	4.35	0.17	1. Tempat duduk kurang 2. Tempat sampah kurang banyak/posisinya jauh 3. Divre 2 Padang : hand sanitizer sering kosong, responden tidak pernah mengalami test genose. 4. Divre 1 Medan : area parkir kurang luas, tarif parkir relatif mahal, droping penumpang harus bayar. 5. Di stasiun PS Senen kurang lahan parkir, kecuali untuk abodemen
Kemudahan akses lokasi stasiun/terminal/bandara (K,B,T,P) - KA	4.23		4.23			
Penataan parkiran dan pemisahan antar parkir kendaraan (K,B,T,P) - KA	4.23		4.23			
Kebersihan area parkir (K,B,T,P) - KA	4.19		4.19			
Pengaturan flow kendaraan masuk dan keluar (K,B,T,P) - KA	4.23		4.23			
Area dropping penumpang (K,P) - KA	4.27		4.27			
Passenger crossing (area menyeberang) (K,P) - KA	4.26	4.13	4.19	4.38	0.19	
Penataan fasilitas stasiun/terima/bandara (K,B,T,P) - KA	4.24	4.18	4.21	4.55	0.34	
Ketersediaan fasilitas tempat duduk (K,B,T,P) - KA	4.24		4.24			
Ketersediaan tempat sampah (K,B,T,P) - KA	4.26		4.26			
Lokasi toilet (K,B,T,P) - KA	4.20		4.20			
Kebersihan toilet (K,B,T,P) - KA	4.14		4.14			
Ketersediaan peron tinggi (untuk naik ke kereta) (K) - KA	4.28	4.16	4.22	4.29	0.07	
Fasilitas untuk difable (K,B,T,P) - KA	4.21	4.11	4.16	4.25	0.01	
Kejelasan papan petunjuk informasi (loket, toilet, mushola) (K,B,T,P) - KA	4.30		4.30			
Kejelasan informasi kedatangan / keberangkatan (K,B,T,P) - KA	4.31		4.31			
Keberadaan porter (K,B,T,P) - KA	4.30	4.09	4.19	4.30	0.11	
Ketersediaan trolley (K,B,T,P) - KA	4.20		4.20	4.30		
Pemisahan pintu masuk dan pintu keluar (K,P) - KA	4.32		4.32			
Keberadaan petugas keamanan di pintu masuk dan pintu keluar (K,P) - KA	4.33		4.33			
Kondisi estetika stasiun/terminal/bandara (K,B,T,P) - KA	4.26		4.26			
Kebersihan stasiun/terimal/bandara secara keseluruhan (K,B,T,P) - KA	4.26		4.26			
Fasilitas Penunjang Kesehatan (AFasilitas penunjang kesehatan (APD, Healthy Kit (Masker & Tissue Antiseptik, alat pengukur suhu, rapid test, genose test))PD				4.39		

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
Keluar masuk kendaraan di area parkir		4.02	4.02	4.18	0.16	
Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)		4.06	4.06	4.32	0.26	
Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)		4.06	4.06	4.40	0.34	
Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)		4.01	4.01	4.22	0.21	
Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk		4.27	4.27	4.52	0.25	
Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)		4.17	4.17	4.39	0.22	
2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN	4.24	4.21	4.23	4.44	0.03	1. Terminal charger banyak tapi ada di satu tempat karena penumpang tidak bias mengawasi si hp nya 2. Divre 3 Palembang : stasiun kertapati tertata dengan baik terkesan seperti Bandara
Kebersihan ruang tunggu (K,B,T,P) - KA	4.24	4.21	4.23	4.46	0.23	
Kenyamanan ruang tunggu (K,B,T,P) - KA	4.25	4.23	4.24	4.49	0.25	
Keamanan ruang tunggu di stasiun (K,B,T,P) - KA	4.21	4.24	4.22	4.49	0.27	
Ketersediaan fasilitas penunjang di ruang tunggu stasiun (cth: minimarket, coffee shop, restoran, mushola, hot spot, dll) (K,P) - KA	4.27		4.27			
Fungsi fasilitas pendukung di ruang tunggu (cth: TV, AC) (K,B,T,P) - KA	4.23		4.23			
Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)		4.15	4.15	4.31	0.16	
3. ASPEK FISIK BOARDING AREA	4.26	4.25	4.26	4.47	-0.01	1. Di stasiun Padang boarding area relatif kecil 2. Di stasiun Gambir, tempat duduk ruang tunggu sedikit sekali, dengan adanya penerapan social distancing
Kemudahan penumpang dalam menyeberangi jalur rel kereta api (K) - KA	4.23		4.23			
Kejelasan informasi audible (announcer) (K,B,T,P) - KA	4.27		4.27			
Sign Board untuk jalur kereta / gate keberangkatan (K,P) - KA	4.24		4.24			
Bersih, bebas sampah, dan kerapihan boarding area (K,P) - KA	4.24	4.24	4.24	4.52	0.28	
Ketersediaan tempat sampah (K,B,T,P) - KA	4.25		4.25			
Keamanan boarding area (K,P) - KA	4.29	4.27	4.28	4.45	0.17	
Kenyamanan boarding area (K,P) - KA	4.28	4.26	4.27	4.49	0.22	
Fasilitas boarding area		4.24	4.24	4.41	0.17	
4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE	4.27	4.25	4.26	4.50	0.00	
Ketersediaan ruang customer service / informasi (K,P) - KA	4.26		4.26			
Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service (K,P) - KA	4.26	4.23	4.25	4.49	0.24	
Keamanan ruang customer service / informasi (K,P) - KA	4.24	4.26	4.25	4.51	0.26	
Kenyamanan ruang customer service / informasi (K,P) - KA	4.27	4.26	4.27	4.51	0.24	
Kenyamanan atas pencahayaan ruangan (ambience) (K,P) - KA	4.28		4.28			
Fasilitas penunjang lain seperti printer, fotokopi, alat tulis, tablet penilaian			4.28			
Kepuasan Pelanggan (K,P) - KA	4.28					
Ketersediaan mesin antrian (K,P) - KA	4.29		4.29			
Fasilitas costumer service		4.23	4.23	4.47	0.24	

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET	4.26	4.25	4.26	4.46	0.20	-
Kemudahan melakukan pembelian tiket di stasiun/terminal/bandara (K,B,T,P) - KA	4.25		4.25			
Kemudahan melakukan pembayaran dengan mesin EDC (K,B,T,P) - KA	4.25		4.25			
Kemudahan melakukan pembayaran dengan cara tunai (K,B,T,P) - KA	4.27		4.27			
Kemudahan melakukan pembelian tiket melalui online (K,B,T,P) - KA	4.26		4.26			
Kemudahan cara pembayaran online dengan secara Debit/Kredit (K,B,T,P) - KA	4.22		4.22			
Kemudahan cara pembayaran online dengan uang elektronik (e-wallet, dll) (K,B,T,P) - KA	4.24		4.24			
Fasilitas vending machine untuk pembelian tiket (K,B,T,P) - KA	4.24		4.24			
Kemudahan melakukan pembayaran Vending dengan cara tunai (K,P) - KA	4.28		4.28			
Kemudahan melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit (K,P) - KA	4.27		4.27			
Kondisi antrian pembelian tiket di stasiun/terminal/bandara (K,B,T,P) - KA	4.22		4.22			
Kejelasan informasi biaya tiket (K,B,T,P) - KA	4.29		4.29			
Kejelasan informasi jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan (K,B,T,P) - KA	4.32		4.32			
Bersih, bebas sampah, dan kerapihan ruang customer service (K,P) - KA	4.28		4.28			
Kenyamanan lokasi pembelian tiket (K,B,T,P) - KA	4.27		4.27			
Keamanan lokasi pembelian tiket (K,B,T,P) - KA	4.26		4.26			
Ketersediaan informasi pada tiket		4.26	4.26	4.45	0.19	
Kepuasan kepada tempat pembelian		4.23	4.23	4.49	0.26	
Ketersediaan channel eksternal di stasiun		4.23	4.23	4.46	0.23	
Fasilitas cetak boarding pass mandiri		4.29	4.29	4.46	0.17	
6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN	4.29	4.31	4.30	4.52	0.22	Ekspresi wajah porter menjadi tidak ramah ketika tawarannya ditolak oleh penumpang
Keramahan petugas boarding (K,P) - KA	4.28	4.32	4.30	4.54	0.24	
Keramahan petugas loket (K,B,T,P) - KA	4.29	4.28	4.29	4.53	0.24	
Keramahan petugas customer service (K,P) - KA	4.29	4.33	4.31	4.57	0.26	
Keramahan security (K,B,T,P) - KA	4.29	4.34	4.31	4.56	0.25	
Keramahan porter (K,P) - KA	4.30	4.3	4.30	4.36	0.06	

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN	4.07	4.26	4.17	4.57	0.30	
Keakuratan informasi yang diberikan petugas boarding (K) - KA	4.23		4.23			
Keakuratan informasi yang diberikan security (K,B) - KA	4.07		4.07			
Keakuratan informasi yang diberikan porter (K,P) - KA	4.09		4.09			
Keakuratan informasi yang diberikan petugas loket (K,B,T,P) - KA	4.09		4.09			
Keakuratan informasi yang diberikan customer service (K,P) - KA	4.15		4.15			
Kecepatan pelayanan petugas boarding (K,P) - KA	4.02		4.02			
Kecepatan pelayanan security (K,B,T,P) - KA	4.02		4.02			
Kecepatan pelayanan porter (K,P) - KA	3.97		3.97			
Kecepatan pelayanan petugas loket (K,B,T,P) - KA	4.03		4.03			
Kecepatan pelayanan customer service (K,P) - KA	4.03		4.03			
Informasi umum: Petugas stasiun (boarding, security, dan porter)		4.26	4.26	4.55	0.29	
Informasi khusus: Petugas loket, customer service		4.27	4.27	4.58	0.31	
8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET	3.97	4.21	4.09	4.48	0.39	<p>1. Divre 4 Tanjung Karang :para penumpang terbantu dengan adanya kereta api sehingga kereta api menjadi transportasi pilihan, tarifnya relatif murah</p> <p>2. Divre 2 Padang : tarifnya sangat murah dan responden memilih KA daripada bis, lebih cepat sampai ke tujuan, dan tarif lebih murah</p>
Tarif tiket sudah sesuai dengan benefit yang diterima (K,B,T,P) - KA	4.14	4.23	4.18	4.57	0.39	
Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta/pesawat berdasarkan tarifnya (K,P) - KA	4.08	4.23	4.15	4.53	0.38	
Jenjang tarif tiket kereta (K,P) - KA	4.07		4.07			
Biaya yang dikenakan penggantian jadwal tiket (K,B,T,P) - KA	3.91		3.91			
Aturan batal dan tukar tiket (K,B,T,P) - KA	3.88	4.16	4.02	4.32	0.30	
Masa waktu pengembalian biaya tiket (Refund) (K,B,T,P) - KA	3.82		3.82			
Channel lokasi refund (K,B,T,P) - KA	3.90		3.90			

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
CSI DIMENSI KERETA	4.20	4.24	4.22	4.00	- 0.22	
1. ASPEK FISIK KERETA	4.04	4.21	4.13	4.05	- 0.08	1. Terkadang tissue habis dan air di toilet habis 2. Suhu di dalam kereta sangat sejuk
Bersih, bebas sampah, dan kerapihan (K,B,T,P) - KA	4.18	4.10	4.14	3.99	- 0.15	
Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta/pesawat/travel/bis (K,B,T,P) - KA	4.08	4.22	4.15	4.10	- 0.05	
Kesesuaian suhu udara dalam kereta/pesawat/travel/bis (suhu AC) - KA	4.10		4.10			
Kondisi penerangan dalam kereta/pesawat/travel/bis - KA	4.05		4.05			
Ketersediaan fasilitas toilet kereta/pesawat (air, tissue, sabun, tempat sampah) (K,P) - KA	4.01		4.01			
Ketersediaan fasilitas pendukung di kereta/pesawat/travel (cth: selimut, bantal, majalah, dsb) – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF - KA	3.88		3.88			
Ketersediaan tempat penyimpanan bagasi (K,B,T,P) - KA	4.07		4.07			
Keamanan penumpang beserta barang yang dibawa (K,B,T,P) - KA	3.99	4.35	4.17			
Ketersediaan stop kontak di tiap seat (K,T,P) - KA	4.04		4.04			
Tayangan televisi di kereta/pesawat – KHUSUS KERETA KELAS EKSEKUTIF - KA	3.84		3.84			
Ketersediaan dan kondisi gordyn (K,B,T,P) - KA	3.96		3.96			
Kemudahan turun naik dari dan ke atas kereta (K) - KA	4.02		4.02			
Ketersediaan fasilitas di dalam kereta (reclining seat, pijakan kaki, meja, dll) (K,B) - KA	3.98		3.98			
Kejelasan informasi yang disampaikan melalui audio (K,B,T,P) - KA	4.27		4.27			
Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)		4.22	4.22			
Keamanan Kereta		4.35	4.35	4.13	- 0.22	
Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, coverseat gordyn, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV)		4.13	4.13	3.99	- 0.14	

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP	TEMUAN
2. ASPEK NON FISIK – KERETA	4.27	4.35	4.31	3.93	-0.38	
Keramahan dan kesiapan membantu dari kondektur (K,P) - KA	4.24		4.24			
Keberadaan kondektur (K,P) - KA	4.28		4.28			
Kemudahan menghubungi kondektur (K,P) - KA	4.20		4.20			
Keramahan dan kesiapan membantu dari prama/prami (K,P) - KA	4.26		4.26			
Keberadaan prama/prami (K,P) - KA	4.25		4.25			
Kemudahan menguhungi prama / prami (K,P) - KA	4.28		4.28			
Keramahan dan kesiapan membantu dari OTC (On Trip Cleaning) (K) - KA	4.30		4.30			
Ramah & siap membantu Teknisi Kereta Api (yang pernah mengalami masalah) (K) - KA	4.31		4.31			
Keramahan dan kesiapan membantu dari Polsuska / Security (K) - KA	4.28		4.28			
Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC (On Trip Cleaning), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/Security		4.38	4.38	3.98	-0.40	
Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)		4.21	4.21	3.89	-0.32	
3. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU - KERETA	4.33	4.39	4.36	4.01	-0.35	
Ketepatan waktu keberangkatan (K,B,T,P) - KA	4.35	4.41	4.38	4.00	-0.38	
Ketepatan waktu kedatangan (K,B,T,P) - KA	4.31	4.37	4.34	4.02	-0.32	

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CSI	4.20	4.23	4.22	4.30	0.08
Daop 1 Jak	4.19	4.24	4.22	4.19	-0.03
Daop 2 Bd	4.19	4.17	4.18	4.21	0.03
Daop 3 Cn	4.06	4.20	4.13	4.18	0.05
Daop 4 Sm	4.14	4.16	4.15	4.29	0.14
Daop 5 Pwt	4.21	4.28	4.25	4.26	0.01
Daop 6 Yk	4.22	4.22	4.22	4.15	-0.07
Daop 7 Mn	4.28	4.18	4.23	4.54	0.31
Daop 8 Sb	4.34	4.26	4.30	4.56	0.26
Daop 9 Jr	4.23	4.27	4.25	4.36	0.11
Divre 1 Su	4.08	4.20	4.14	4.46	0.32
Divre 2 Pd	4.18	4.30	4.24	3.99	-0.25
Divre 3 Pg	4.30	4.24	4.27	4.43	0.16
Divre 4 Tnk	4.13	4.28	4.21	4.28	0.07

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CDI	1.56%	1.70%	1.63%	0,19%	- 1.44
Daop 1 Jak	1.74%	2.70%	2.22%	0.26%	-1.96
Daop 2 Bd	1.97%	3.00%	2.48%	0.05%	-2.43
Daop 3 Cn	1.59%	1.40%	1.49%	0.08%	-1.41
Daop 4 Sm	0.86%	2.90%	1.88%	0.13%	-1.75
Daop 5 Pwt	2.09%	0.80%	1.44%	0.91%	-0.53
Daop 6 Yk	1.60%	1.20%	1.40%	0.16%	-1.24
Daop 7 Mn	1.89%	0.70%	1.29%	0.08%	-1.21
Daop 8 Sb	1.50%	1.30%	1.40%	0.17%	-1.23
Daop 9 Jr	1.29%	1.20%	1.24%	0.28%	-0.96
Divre 1 Su	1.35%	1.80%	1.57%	0.06%	-1.51
Divre 2 Pd	3.24%	1.00%	2.12%	0.16%	-1.96
Divre 3 Pg	0.24%	1.60%	0.92%	0.10%	-0.82
Divre 4 Tnk	0.75%	2.40%	1.58%	0.11%	-1.47

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
HFI	96.75%		96.75%	96.21%	-0.55
Daop 1 Jak	94.80%		94.80%	96.50%	1.70
Daop 2 Bd	100.00%		100.00%	97.18%	-2.82
Daop 3 Cn	96.00%		96.00%	94.44%	-1.56
Daop 4 Sm	94.50%		94.50%	93.33%	-1.17
Daop 5 Pwt	97.00%		97.00%	92.22%	-4.78
Daop 6 Yk	97.00%		97.00%	95.06%	-1.94
Daop 7 Mn	96.50%		96.50%	97.14%	0.64
Daop 8 Sb	96.67%		96.67%	97.18%	0.52
Daop 9 Jr	96.00%		96.00%	97.78%	1.78
Divre 1 Su	98.67%		98.67%	96.67%	-2.00
Divre 2 Pd	96.00%		96.00%	98.59%	2.59
Divre 3 Pg	97.33%		97.33%	98.57%	1.24
Divre 4 Tnk	98.67%		98.67%	98.57%	-0.10

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
Penyampaian Complain	56.98%	12.90%	34.94%	52.63%	17.69
Daop 1 Jak	38.46%	16.00%	27.23%	80.00%	52.77
Daop 2 Bd	0.00%	14.70%	7.35%	75.00%	67.65
Daop 3 Cn	50.00%	18.00%	34.00%	60.00%	26.00
Daop 4 Sm	81.82%	20.80%	51.31%	50.00%	-1.31
Daop 5 Pwt	16.67%	6.70%	11.68%	71.43%	59.75
Daop 6 Yk	77.78%	15.60%	46.69%	33.33%	-13.36
Daop 7 Mn	71.43%	16.00%	43.71%	50.00%	6.29
Daop 8 Sb	60.00%	9.80%	34.90%	83.33%	48.43
Daop 9 Jr	12.50%	14.00%	13.25%	50.00%	36.75
Divre 1 Su	100.00%	9.30%	54.65%	0.00%	-54.65
Divre 2 Pd	83.33%	7.40%	45.37%	0.00%	-45.37
Divre 3 Pg	50.00%	9.60%	29.80%	0.00%	-29.80
Divre 4 Tnk	100.00%	9.60%	54.80%	0.00%	-54.80



# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CRI (Retention) – Mean Score	4.29	4.37	4.33	4.42	0.09
Daop 1 Jak	4.36	4.38	4.37	4.50	0.13
Daop 2 Bd	4.47	4.36	4.42	4.37	-0.05
Daop 3 Cn	4.36	4.22	4.29	4.37	0.08
Daop 4 Sm	4.21	4.45	4.33	4.58	0.25
Daop 5 Pwt	4.09	4.24	4.17	4.54	0.38
Daop 6 Yk	4.11	4.36	4.24	4.33	0.09
Daop 7 Mn	4.26	4.31	4.29	4.69	0.41
Daop 8 Sb	4.42	4.40	4.41	4.25	-0.16
Daop 9 Jr	4.50	4.41	4.46	4.12	-0.34
Divre 1 Su	4.28	4.31	4.30	4.58	0.28
Divre 2 Pd	3.93	4.43	4.18	4.56	0.38
Divre 3 Pg	4.34	4.54	4.44	4.51	0.07
Divre 4 Tnk	4.42	4.43	4.43	4.61	0.19

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CLI	4.05	4.26	4.16	4.20	0.05
Daop 1 Jak	4.06	4.26	4.16	4.06	-0.10
Daop 2 Bd	3.97	4.27	4.12	4.16	0.04
Daop 3 Cn	4.03	4.18	4.11	4.31	0.20
Daop 4 Sm	4.06	4.23	4.15	4.30	0.16
Daop 5 Pwt	4.01	4.29	4.15	4.20	0.05
Daop 6 Yk	4.06	4.22	4.14	4.21	0.07
Daop 7 Mn	4.04	4.28	4.16	4.16	0.00
Daop 8 Sb	4.17	4.25	4.21	4.23	0.02
Daop 9 Jr	4.05	4.24	4.15	4.16	0.02
Divre 1 Su	3.86	4.26	4.06	4.26	0.20
Divre 2 Pd	4.03	4.25	4.14	4.07	-0.07
Divre 3 Pg	4.14	4.36	4.25	4.21	-0.04
Divre 4 Tnk	4.06	4.34	4.20	4.25	0.05

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
NPS	32.19%	44.20%	38.19%	33.89%	-4.31
Daop 1 Jak	28.40%	47.40%	37.90%	34.27%	-3.63
Daop 2 Bd	34.50%	36.60%	35.55%	32.39%	-3.16
Daop 3 Cn	20.00%	22.00%	21.00%	35.56%	14.56
Daop 4 Sm	21.00%	44.80%	32.90%	34.17%	1.27
Daop 5 Pwt	26.00%	52.00%	39.00%	40.00%	1.00
Daop 6 Yk	51.33%	45.40%	48.37%	32.92%	-15.44
Daop 7 Mn	42.00%	42.10%	42.05%	27.14%	-14.91
Daop 8 Sb	33.33%	39.60%	36.47%	38.50%	2.03
Daop 9 Jr	55.50%	49.00%	52.25%	26.67%	-25.58
Divre 1 Su	18.00%	53.00%	35.50%	36.67%	1.17
Divre 2 Pd	33.33%	40.70%	37.02%	25.35%	-11.66
Divre 3 Pg	18.67%	44.00%	31.33%	32.86%	1.52
Divre 4 Tnk	16.67%	44.00%	30.33%	37.14%	6.81

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CEI	4.00	4.16	4.08	4.18	0.10
Daop 1 Jak	4.04	4.09	4.07	4.06	-0.01
Daop 2 Bd	3.91	4.08	4.00	4.22	0.23
Daop 3 Cn	4.01	4.06	4.04	4.37	0.34
Daop 4 Sm	4.03	4.06	4.05	4.27	0.23
Daop 5 Pwt	3.79	4.22	4.01	4.17	0.17
Daop 6 Yk	3.97	4.18	4.08	4.18	0.11
Daop 7 Mn	4.04	4.20	4.12	4.00	-0.12
Daop 8 Sb	4.14	4.16	4.15	4.18	0.03
Daop 9 Jr	4.04	4.13	4.09	4.14	0.05
Divre 1 Su	3.79	4.19	3.99	4.28	0.29
Divre 2 Pd	4.02	4.19	4.11	4.05	-0.06
Divre 3 Pg	4.14	4.29	4.22	4.19	-0.02
Divre 4 Tnk	4.07	4.21	4.14	4.23	0.09

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
Customer Relationship	4.11	4.40	4.26	4.34	0.08
Customer Partnership	4.06	4.11	4.09	4.29	0.21
Customer Ownership	3.98		3.98	3.99	0.01

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
Customer Acquisition Index	79.96%	64.00%	71.98%	82.96%	10.98
Daop 1 Jak	81.20%	49.00%	65.10%	83.22%	18.12
Daop 2 Bd	57.50%	55.00%	56.25%	87.32%	31.07
Daop 3 Cn	89.00%	53.00%	71.00%	95.56%	24.56
Daop 4 Sm	75.50%	52.00%	63.75%	86.67%	22.92
Daop 5 Pwt	74.50%	68.00%	71.25%	82.22%	10.97
Daop 6 Yk	82.00%	65.00%	73.50%	73.66%	0.16
Daop 7 Mn	87.00%	65.00%	76.00%	68.57%	-7.43
Daop 8 Sb	83.33%	73.00%	78.17%	87.79%	9.63
Daop 9 Jr	84.00%	64.00%	74.00%	76.67%	2.67
Divre 1 Su	81.33%	65.00%	73.17%	94.44%	21.28
Divre 2 Pd	73.33%	81.00%	77.17%	85.92%	8.75
Divre 3 Pg	91.33%	83.00%	87.17%	65.71%	-21.45
Divre 4 Tnk	77.33%	71.00%	74.17%	91.43%	17.26

# Summary Index SKP KAI Semester I Tahun 2021

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CSI Dimensi Stasiun	4.21	4.22	4.22	4.47	0.25
Aspek Fisik Stasiun	4.25	4.10	4.18	4.35	0.17
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4.24	4.21	4.23	4.44	0.21
Aspek Fisik Boarding Area	4.26	4.25	4.26	4.47	0.21
Aspek Fisik Customer Service	4.27	4.25	4.26	4.50	0.24
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4.26	4.25	4.26	4.46	0.20
Aspek Non Fisik Keramahan	4.29	4.31	4.30	4.52	0.22
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4.07	4.26	4.17	4.57	0.40
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	3.97	4.21	4.09	4.48	0.39

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CSI Dimensi Kereta	4.20	4.24	4.22	4.00	-0.22
Aspek Fisik Kereta	4.04	4.21	4.13	4.05	-0.08
Aspek Fisik Makanan dan Minuman	4.12	3.69	3.91	4.04	0.13
Aspek Non Fisik	4.27	4.35	4.31	3.93	-0.38
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	4.33	4.39	4.36	4.01	-0.35

INDEX	2020 SEM I	2020 SEM II	2020	2021 SEM I	GAP
CSI Total Kereta dan Stasiun					
Aspek Fisik Kereta (Total) + Aspek Stasiun (Total)	4.20	4.14	4.17	4.38	0.21
Aspek Non Fisik Kereta (Total) + Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4.19	4.30	4.25	4.30	0.05
Aspek Fisik Stasiun (Total)	4.25	4.21	4.23	4.44	0.21
Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4.11	4.26	4.19	4.52	0.33
Aspek Fisik Kereta (Total)	4.08	3.95	4.02	4.05	0.03
Aspek Non Fisik Kereta (Total)	4.30	4.37	4.34	3.97	-0.37

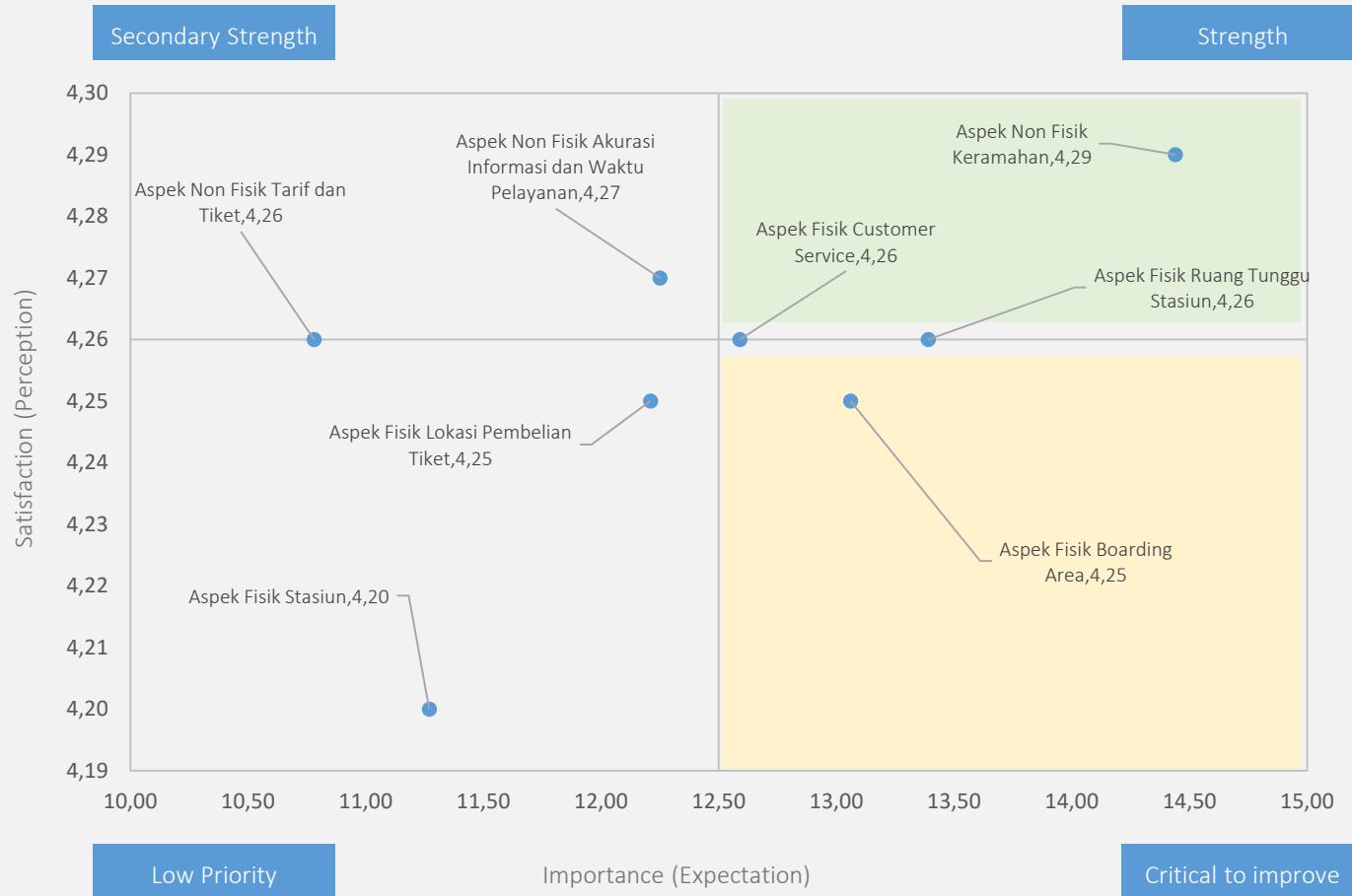
Project Background

Methodology

Findings

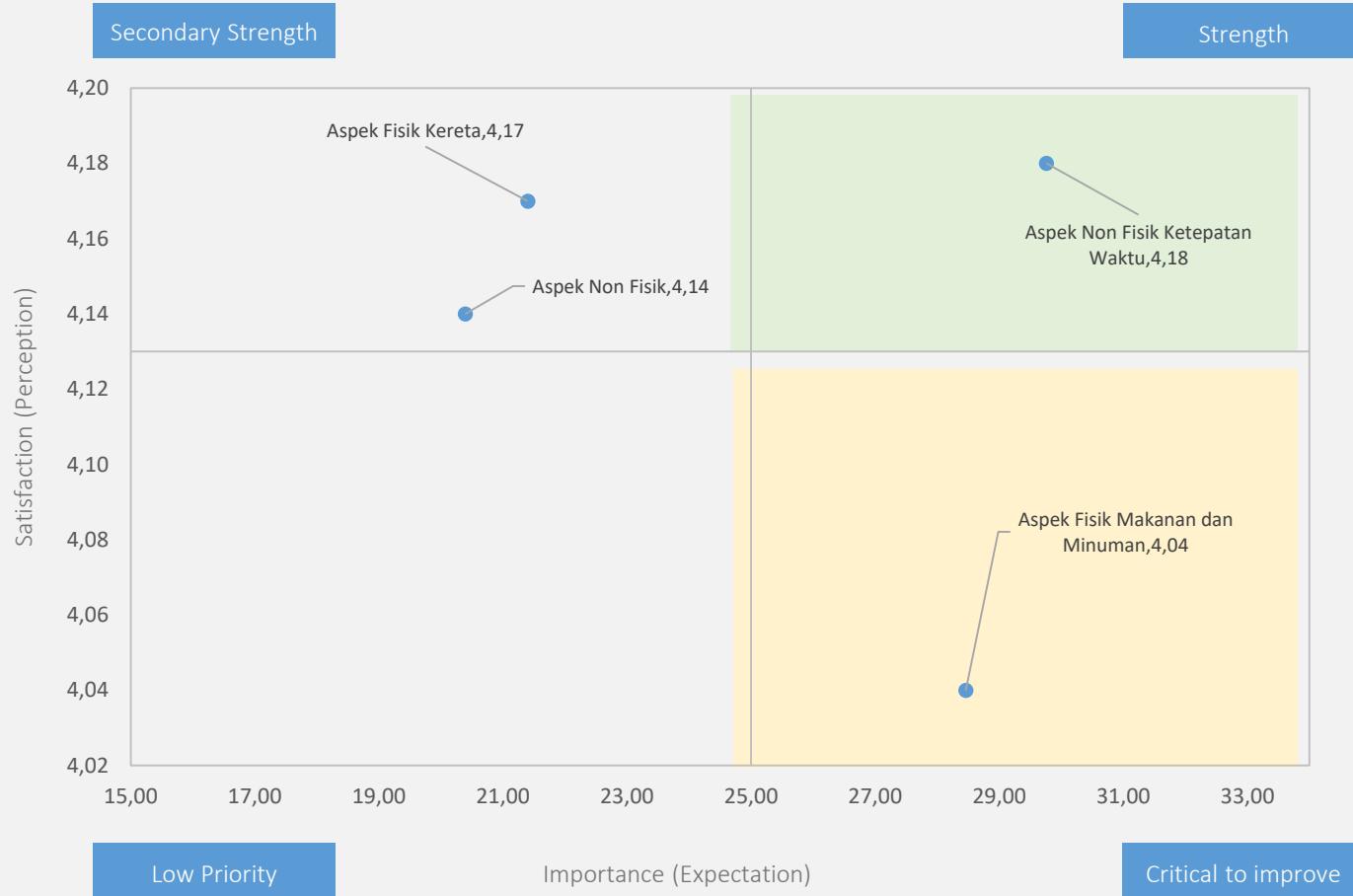
Recommendation

# Rekomendasi layanan Stasiun



- Pada Dimensi Stasiun, terdapat 3 aspek yang menjadi faktor keunggulan utama, yaitu :
  - Aspek Fisik CS
  - Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun
  - Aspek Non Fisik Keramahan
- Aspek Non Fisik Tarif & Tiket, Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu pelayanan berada pada kuadran Secondary Strength, yang artinya dapat menjadi keunggulan kompetitif pendukung yang juga berkontribusi terhadap kepuasan secara keseluruhan.
- Hal yang harus dijadikan prioritas perbaikan, secara relatif adalah Aspek Fisik Boarding Area, meskipun secara relatif skor Aspek Fisik Boarding Area termasuk kategori dalam kategori "high"
- Beberapa saran dari responden yang masih relevan dengan peningkatan kualitas Aspek Fisik Boarding Area adalah menyediakan fasilitas Wifi, memperbanyak tempat duduk, ruang khusus ibu menyusui.

# Rekomendasi layanan Kereta

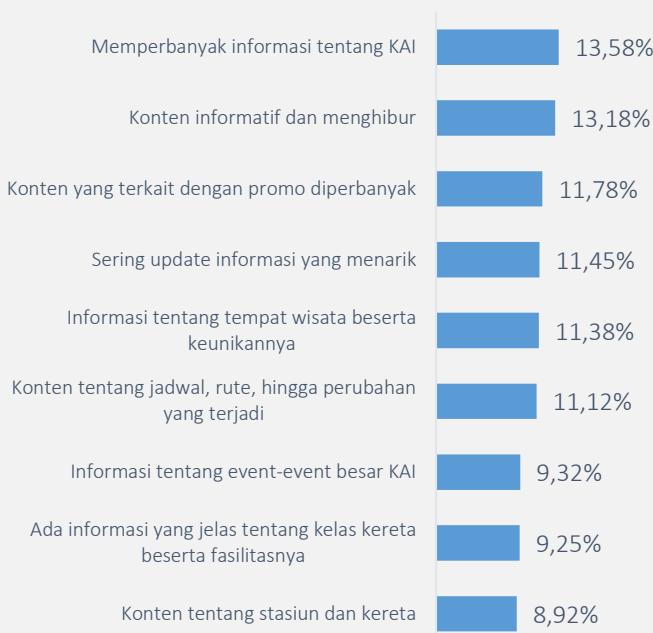


- Pada Dimensi Kereta, terdapat 1 aspek yang menjadi faktor keunggulan utama, yaitu : Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu.
- Aspek Fisik Kereta, dan Aspek Non Fisik Kereta berada pada kuadran Secondary Strength, yang artinya dapat menjadi keunggulan kompetitif pendukung yang juga berkontribusi terhadap kepuasan secara keseluruhan.
- Hal yang harus dijadikan prioritas perbaikan, secara relatif adalah Aspek Fisik Makanan dan Minuman, meskipun secara relatif skor Aspek Fisik Makanan dan Minuman termasuk kategori dalam kategori "high"
- Salah satu pertimbangan penting yang relevan terhadap Aspek Fisik Makanan dan Minuman adalah meninjau kembali harga makanan dan minuman, dimana **atribut keterjangkauan harga** adalah atribut dengan skor CSI terendah dari seluruh atribut pengukuran, yaitu 3,96

# Masukan terhadap KAI

Single response, n=1502

## Masukan terhadap konten informasi yang diposting oleh sosmed KAI



Single response, n=1502

## Masukan Secara umum terhadap layanan KAI secara umum



# Masukan terhadap KAI



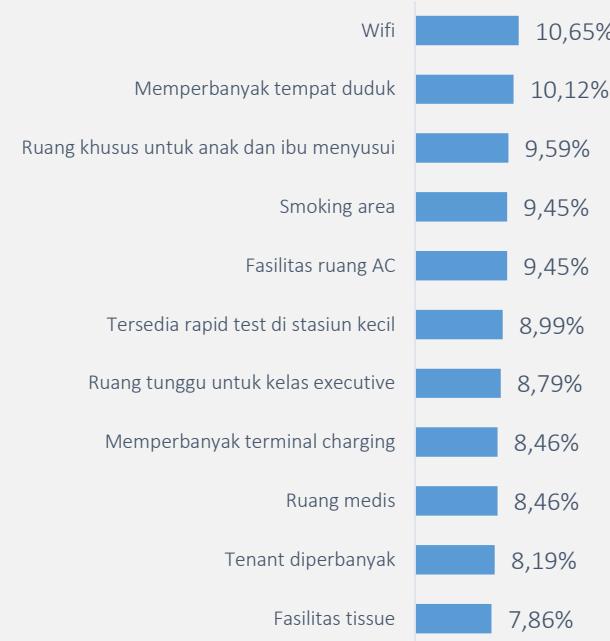
Single response, n=1502

## Masukan terhadap fasilitas di Kereta



Single response, n=1502

## Masukan terhadap fasilitas di Stasiun



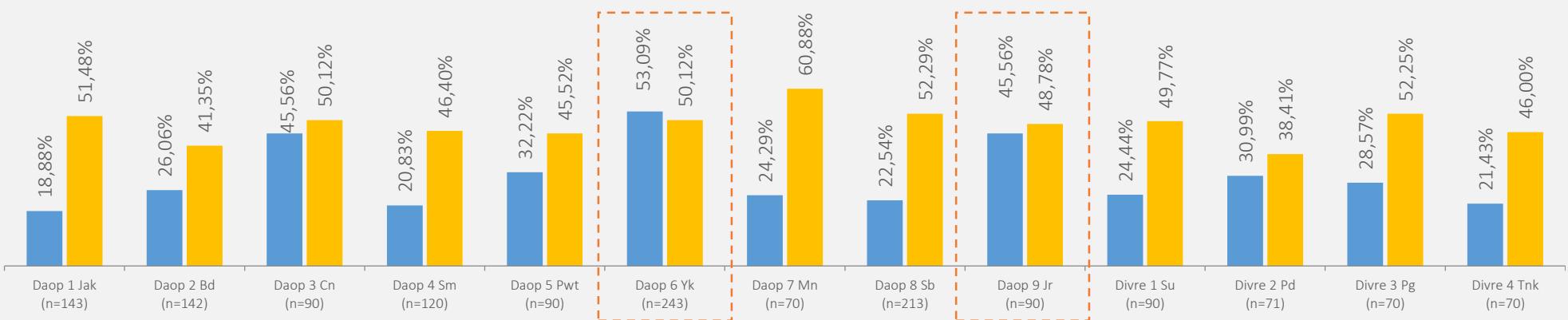
# Prioritas promosi di Daop dengan penurunan penggunaan KA terbesar

- Jika dilakukan analisa berdasarkan ada tidaknya penurunan dan besaran penurunan penggunaan Moda KA, maka Daop 6 Yogyakarta dan Daop 9 Jember dapat menjadi prioritas perhatian untuk dilakukan program promosi maupun pemasaran yang lebih gencar.
- Asumsinya adalah pada kedua Daop tersebut terdapat presentasi penurunan yang lebih besar dan besaran penurunan penggunaan KA yang juga besar.

	Total	Eksekutif	Campuran	Ekonomi Komersial	Ekonomi PSO
Besaran penurunan penggunaan moda KA	48.92%	49.41%	55.40%	54.67%	50.20%

## Index

0.37	0.63	0.91	0.45	0.71	1.06	0.40	0.43	0.93	0.49	0.81	0.55	0.47
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------



■ Terdapat penurunan ■ Besaran penurunan

## LAMPIRAN

CSI Per Daop & Divre





## CSI Per STASIUN

# CSI Per Stasiun

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



STASIUN	Gambir (Daop 1)	Pasarseneng (Daop 1)	Bandung (Daop 2)	Kiaracondong (Daop 2)	Cirebon (Daop 3)	Semarang Tawang (Daop 4)	Semarang Poncol (Daop 4)	Purwokerto (Daop 5)	Yogyakarta (Daop 6)	Lempuyangan (Daop 6)	Solobalapan (Daop 6)
CSI TOTAL	4.28	3.95	4.10	3.76	3.94	4.49	4.00	4.05	4.52	3.83	4.17
CSI DIMENSI STASIUN	4.82	4.25	4.43	3.89	4.24	4.78	4.33	4.32	4.55	4.26	4.32
<b>1. ASPEK FISIK STASIUN</b>	4.73	4.31	4.44	3.98	4.11	4.74	4.26	4.11	4.48	3.89	4.11
1. Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan <i>public</i> dan area komersial)	4.80	4.71	4.80	4.20	4.20	4.90	4.40	4.20	4.70	4.20	4.40
2. Keluar masuk kendaraan di area parkir	4.70	4.22	4.20	4.00	4.50	4.60	4.10	3.90	4.40	3.10	3.70
3. Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)	4.60	4.41	4.50	4.30	4.20	4.50	4.30	3.80	4.50	3.80	4.30
4. Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)	4.80	4.41	4.50	3.70	3.80	4.90	4.30	4.10	4.60	3.70	4.20
5. Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)	4.70	4.02	4.10	3.80	3.90	4.70	4.30	4.10	4.30	3.70	4.00
6. Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)	4.70	4.22	4.60	4.10	3.80	4.80	4.10	4.20	4.20	4.50	4.30
7. Fasilitas penunjang kesehatan (APD, <i>Healthy Kit</i> (Masker & Tissue Antiseptik, alat pengukur suhu, rapid test, genose test)	4.70	4.12	4.50	4.00	4.10	4.80	4.30	4.30	4.50	4.20	4.00
8. <i>Passenger crossing</i>	4.80	4.71	4.50	4.20	4.00	4.70	4.30	4.00	4.70	3.90	4.00
9. Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)	4.80	4.12	4.40	3.90	4.00	4.70	4.40	4.20	4.20	3.60	3.90
10. Fasilitas untuk <i>difable</i> (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet <i>difable</i> , kursi <i>difable</i> di mushola)	4.70	4.22	4.40	3.70	4.00	4.90	4.10	3.90	4.30	3.80	3.80
11. Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk	4.80	4.41	4.60	4.10	4.50	4.80	4.40	4.70	4.70	4.40	4.40
12. Keberadaan porter, ketersediaan trolley	4.70	4.22	4.20	3.70	4.30	4.60	4.10	4.00	4.70	3.90	4.40
<b>2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN</b>	4.83	4.22	4.35	3.78	4.33	4.80	4.26	4.44	4.60	4.44	4.33
13. Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)	4.80	3.92	4.50	3.50	4.30	4.80	4.20	3.90	4.60	4.60	4.30
14. Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)	4.80	4.41	4.20	3.80	4.10	4.80	4.10	4.80	4.70	4.50	4.40
15. Keamanan ruang tunggu	4.80	4.22	4.40	3.70	4.50	4.80	4.40	4.70	4.50	4.20	4.40
16. Kenyamanan ruang tunggu	4.90	4.31	4.30	4.10	4.40	4.80	4.30	4.30	4.60	4.50	4.20

# CSI Per Stasiun

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



STASIUN	Purwosari (Daop 6)	Madiun (Daop 7)	Surabaya Gubeng (Daop 8)	Surabaya Pasarturi (Daop 8)	Malang (Daop 8)	Jember (Daop 9)	Medan (Divre 1)	Padang (Divre 2)	Kertapati (Divre 3)	Tanjungkarang (Divre 4)
CSI TOTAL	4.06	4.53	4.51	4.49	4.65	4.27	4.34	4.20	4.26	4.16
CSI DIMENSI STASIUN	4.38	4.84	4.70	4.59	4.62	4.54	4.62	4.52	4.62	4.48
<b>1. ASPEK FISIK STASIUN</b>	4.24	4.78	4.71	4.42	4.50	4.39	4.21	4.37	4.60	4.48
1. Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan <i>public</i> dan area komersial)	4.20	4.90	4.90	4.70	4.50	4.80	4.50	4.90	4.80	4.70
2. Keluar masuk kendaraan di area parkir	3.70	4.50	4.70	4.10	4.50	4.10	3.50	4.50	4.30	4.50
3. Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)	4.30	4.60	4.80	4.50	4.50	4.20	4.10	4.20	4.70	4.50
4. Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)	4.50	4.90	4.90	4.80	4.50	4.60	4.20	4.40	4.60	4.40
5. Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)	4.00	4.60	4.50	4.10	4.50	4.50	4.00	4.30	4.50	4.60
6. Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)	4.20	4.60	4.70	4.60	4.50	4.30	4.50	4.10	4.60	4.60
7. Fasilitas penunjang kesehatan (APD, <i>Healthy Kit</i> (Masker & Tissue Antiseptik, alat pengukur suhu, rapid test, genose test)	4.60	4.90	4.60	4.70	4.50	4.50	4.50	3.80	4.80	4.40
8. <i>Passenger crossing</i>	4.50	5.00	4.90	4.30	4.50	4.20	4.30	4.40	4.80	4.60
9. Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)	4.30	4.90	4.60	4.20	4.50	4.50	4.30	4.60	4.30	4.60
10. Fasilitas untuk <i>difable</i> (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet <i>difable</i> , kursi <i>difable</i> di mushola)	4.00	4.80	4.70	4.20	4.50	4.40	4.20	4.40	4.40	4.40
11. Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk	4.30	4.80	4.40	4.60	4.50	4.70	4.40	4.70	4.80	4.40
12. Keberadaan porter, ketersediaan trolley	4.30	4.90	4.80	4.30	4.50	3.90	4.10	4.10	4.70	4.00
<b>2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN</b>	4.44	4.85	4.52	4.55	4.52	4.51	4.60	4.38	4.70	4.60
13. Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)	4.10	4.80	4.50	4.50	4.60	4.20	4.60	3.60	4.60	4.50
14. Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)	4.50	4.90	4.60	4.40	4.50	4.60	4.60	4.30	4.70	4.70
15. Keamanan ruang tunggu	4.60	4.90	4.40	4.60	4.50	4.70	4.60	4.60	4.70	4.60
16. Kenyamanan ruang tunggu	4.50	4.80	4.60	4.70	4.50	4.50	4.60	4.90	4.80	4.60

# CSI Per Stasiun

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



STASIUN	Gambir (Daop 1)	Pasarsenen (Daop 1)	Bandung (Daop 2)	Kiaracondong (Daop 2)	Cirebon (Daop 3)	Semarang Tawang (Daop 4)	Semarang Poncol (Daop 4)	Purwokerto (Daop 5)	Yogyakarta (Daop 6)	Lempuyangan (Daop 6)	Solobalapan (Daop 6)
<b>3. ASPEK FISIK BOARDING AREA</b>	4.82	4.47	4.48	3.75	4.28	4.85	4.43	4.40	4.55	4.17	4.04
17. Fasilitas boarding area	4.80	4.12	4.30	3.80	3.90	4.90	4.20	4.30	4.70	4.20	3.60
18. Kebersihan boarding area (rapih, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)	4.90	4.80	4.70	3.50	4.50	4.80	4.60	4.70	4.50	4.30	3.90
19. Keamanan boarding area	4.80	4.51	4.30	3.70	4.20	4.80	4.50	4.40	4.60	4.00	4.20
20. Kenyamanan boarding area	4.80	4.41	4.60	4.00	4.50	4.90	4.40	4.20	4.40	4.20	4.40
<b>4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE</b>	4.75	4.10	4.55	3.90	4.25	4.80	4.53	4.30	4.50	4.10	4.40
21. Fasilitas costumer service	4.70	3.92	4.50	3.90	4.20	4.80	4.40	4.30	4.70	4.10	4.50
22. Kebersihan costumer service (rapi, bebas debu, bebas noda, dan bebas sampah)	4.80	4.02	4.60	3.70	4.40	4.80	4.50	4.40	4.40	4.00	4.50
23. Keamanan costumer service	4.80	4.41	4.40	3.90	4.30	4.80	4.50	4.20	4.50	4.20	4.20
24. Kenyamanan costumer service	4.70	4.02	4.70	4.10	4.10	4.80	4.70	4.30	4.40	4.10	4.40
<b>5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET</b>	4.80	4.09	4.32	3.93	4.17	4.75	3.80	4.35	4.58	4.38	4.43
25. Ketersediaan informasi pada tiket	4.80	3.92	4.30	3.80	4.20	4.70	3.70	4.70	4.50	4.20	4.20
26. Kepuasan kepada tempat pembelian	4.80	4.12	4.30	4.10	4.10	4.80	3.50	4.40	4.50	4.40	4.50
27. Ketersediaan channel eksternal di stasiun	4.70	4.31	4.50	3.90	4.40	4.80	3.90	4.00	4.70	4.40	4.50
28. Fasilitas cetak boarding pass mandiri	4.90	4.02	4.20	3.90	4.00	4.70	4.10	4.30	4.60	4.50	4.50

# CSI Per Stasiun

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

Scaling: 1 2 3 4 5  
Low      Medium      High

STASIUN	Purwosari (Daop 6)	Madiun (Daop 7)	Surabaya Gubeng (Daop 8)	Surabaya Pasarturi (Daop 8)	Malang (Daop 8)	Jember (Daop 9)	Medan (Divre 1)	Padang (Divre 2)	Kertapati (Divre 3)	Tanjungkarang (Divre 4)
<b>3. ASPEK FISIK BOARDING AREA</b>	4.33	4.75	4.67	4.60	4.57	4.61	4.60	4.65	4.75	4.42
17. Fasilitas boarding area	4.00	4.60	4.70	4.60	4.60	4.40	4.60	4.50	4.70	4.50
18. Kebersihan boarding area (rapih, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)	4.40	4.80	4.70	4.80	4.60	4.60	4.60	4.90	4.80	4.60
19. Keamanan boarding area	4.40	4.80	4.60	4.40	4.50	4.70	4.50	4.70	4.60	4.20
20. Kenyamanan boarding area	4.50	4.80	4.70	4.60	4.60	4.70	4.70	4.50	4.90	4.40
<b>4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE</b>	4.31	4.83	4.80	4.56	4.70	4.67	4.60	4.67	4.65	4.35
21. Fasilitas costumer service	4.20	4.70	4.70	4.40	4.70	4.70	4.60	4.80	4.50	4.60
22. Kebersihan costumer service (rapi, bebas debu, bebas noda, dan bebas sampah)	4.00	4.90	4.90	4.30	4.70	4.70	4.50	4.70	4.80	4.20
23. Keamanan costumer service	4.40	4.80	4.80	4.70	4.70	4.80	4.60	4.80	4.70	4.30
24. Kenyamanan costumer service	4.60	4.90	4.80	4.80	4.70	4.50	4.70	4.40	4.60	4.30
<b>5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET</b>	4.45	4.98	4.75	4.65	4.65	4.42	4.75	4.53	4.55	4.27
25. Ketersediaan informasi pada tiket	4.40	5.00	4.70	4.70	4.60	4.40	4.70	4.60	4.60	4.30
26. Kepuasan kepada tempat pembelian	4.40	5.00	4.50	4.70	4.70	4.60	4.90	4.70	4.60	4.30
27. Ketersediaan channel eksternal di stasiun	4.60	4.90	4.90	4.40	4.70	4.50	4.60	4.10	4.50	4.30
28. Fasilitas cetak boarding pass mandiri	4.40	5.00	4.90	4.80	4.60	4.20	4.80	4.70	4.50	4.20

# CSI Per Stasiun

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



STASIUN	Gambir (Daop 1)	Pasarseneng (Daop 1)	Bandung (Daop 2)	Kiaracondong (Daop 2)	Cirebon (Daop 3)	Semarang Tawang (Daop 4)	Semarang Poncol (Daop 4)	Purwokerto (Daop 5)	Yogyakarta (Daop 6)	Lempuyangan (Daop 6)	Solobalapan (Daop 6)
<b>6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN</b>	4.86	4.32	4.41	3.84	4.28	4.78	4.57	4.38	4.56	4.32	4.32
29. Petugas boarding	4.80	4.22	4.60	4.00	4.40	4.90	4.60	4.60	4.50	4.00	4.40
30. Petugas loket	4.90	4.31	4.10	3.80	4.00	4.70	4.70	4.60	4.30	4.30	4.30
31. Petugas customer service	4.90	4.61	4.20	3.80	4.40	4.80	4.70	4.30	4.70	4.60	4.30
32. Petugas security	4.90	4.31	4.60	3.90	4.40	4.80	4.50	4.50	4.70	4.50	4.30
33. Petugas porter	4.80	4.12	4.60	3.70	4.20	4.70	4.30	3.80	4.60	4.20	4.30
<b>7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN</b>	4.90	4.12	4.40	4.09	4.20	4.70	4.40	4.40	4.60	4.34	4.60
34. Informasi umum: Petugas stasiun ( <i>boarding, security, dan porter</i> )	4.90	4.02	4.50	4.30	4.10	4.80	4.30	4.30	4.70	4.50	4.60
35. Informasi khusus: Petugas loket, <i>customer service</i>	4.90	4.22	4.30	3.90	4.30	4.60	4.50	4.50	4.50	4.20	4.60
<b>8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIket</b>	4.87	4.39	4.51	3.85	4.29	4.79	4.34	4.13	4.55	4.36	4.31
36. Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	4.90	4.31	4.40	3.90	4.30	4.80	4.40	4.50	4.40	4.80	4.50
37. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya	4.90	4.51	4.70	3.60	4.50	4.70	4.40	4.10	4.80	4.30	4.30
38. Aturan batal dan tukar tiket	4.80	4.31	4.40	4.10	4.00	4.90	4.20	3.70	4.40	3.90	4.10
<b>CSI DIMENSI KERETA</b>	3.38	3.46	3.55	3.56	3.44	4.01	3.45	3.60	4.47	3.13	3.92
<b>1. ASPEK FISIK KERETA</b>	3.41	3.41	3.77	3.55	3.60	4.23	3.36	3.97	4.40	3.13	4.07
1. Keamanan Kereta	3.00	3.53	4.00	3.40	3.80	4.30	3.60	4.00	4.80	3.30	4.20
2. Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)	4.20	3.43	4.10	3.60	3.60	4.20	3.00	4.20	4.40	3.10	4.10
3. Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)	3.40	3.63	3.20	3.70	3.60	4.00	3.30	3.80	4.20	3.40	3.90
4. Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, coverseat gordyn, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV)	3.10	3.04	3.80	3.50	3.40	4.40	3.50	3.90	4.20	2.70	4.10

# CSI Per Stasiun

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

Scaling: 1 2 3 4 5  
Low      Medium      High

STASIUN	Purwosari (Daop 6)	Madiun (Daop 7)	Surabaya Gubeng (Daop 8)	Surabaya Pasarturi (Daop 8)	Malang (Daop 8)	Jember (Daop 9)	Medan (Divre 1)	Padang (Divre 2)	Kertapati (Divre 3)	Tanjungkarang (Divre 4)
<b>6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN</b>	4.27	4.84	4.84	4.61	4.64	4.49	4.72	4.44	4.44	4.58
29. Petugas boarding	4.10	4.80	4.80	4.80	4.70	4.60	4.70	4.60	4.40	4.80
30. Petugas loket	4.40	4.90	4.90	4.70	4.70	4.50	4.60	4.60	4.70	4.60
31. Petugas customer service	4.40	4.90	4.90	4.60	4.70	4.60	4.80	4.40	4.30	4.60
32. Petugas security	4.50	4.80	4.90	4.50	4.50	4.50	4.80	4.60	4.50	4.40
33. Petugas porter	3.90	4.80	4.70	4.40	4.60	4.20	4.70	3.90	4.30	4.50
<b>7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN</b>	4.54	4.90	4.70	4.80	4.70	4.50	4.80	4.55	4.80	4.56
34. Informasi umum: Petugas stasiun ( <i>boarding, security, dan porter</i> )	4.70	5.00	4.60	4.70	4.70	4.50	4.80	4.60	4.80	4.40
35. Informasi khusus: Petugas loket, <i>customer service</i>	4.40	4.80	4.80	4.90	4.70	4.50	4.80	4.50	4.80	4.70
<b>8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET</b>	4.45	4.79	4.54	4.54	4.63	4.74	4.67	4.60	4.46	4.55
36. Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	4.50	4.90	4.80	4.60	4.70	4.80	4.70	4.60	4.50	4.70
37. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya	4.60	4.90	4.40	4.60	4.60	4.80	4.70	4.60	4.40	4.60
38. Aturan batal dan tukar tiket	4.20	4.50	4.40	4.40	4.60	4.60	4.60	4.60	4.50	4.30
<b>CSI DIMENSI KERETA</b>	3.53	4.00	4.19	4.32	4.71	3.81	3.87	3.66	3.65	3.64
<b>1. ASPEK FISIK KERETA</b>	3.42	4.20	4.55	4.25	4.72	3.82	4.46	3.55	3.93	3.68
1. Keamanan Kereta	3.50	4.30	4.80	4.20	4.80	3.70	4.50	3.80	4.00	3.90
2. Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)	3.70	4.40	4.60	4.30	4.80	4.00	3.90	3.80	3.70	3.60
3. Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)	3.50	3.90	4.40	4.10	4.60	3.70	4.50	3.10	4.20	3.80
4. Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, coverseat gordyn, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV)	3.00	4.20	4.40	4.40	4.70	3.90	4.90	3.50	3.80	3.40

# CSI Per Stasiun

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



STASIUN	Gambir (Daop 1)	Pasarsenen (Daop 1)	Bandung (Daop 2)	Kiaracondong (Daop 2)	Cirebon (Daop 3)	Semarang Tawang (Daop 4)	Semarang Poncol (Daop 4)	Purwokerto (Daop 5)	Yogyakarta (Daop 6)	Lempuyangan (Daop 6)	Solobalapan (Daop 6)
<b>2. ASPEK NON FISIK – KERETA</b>	3.25	3.48	3.45	3.50	3.25	3.65	3.55	3.50	4.50	2.95	3.80
5. Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC ( <i>On Trip Cleaning</i> ), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/ <i>Security</i>	3.60	3.63	3.40	3.90	3.60	4.00	3.10	3.10	4.30	3.20	4.00
6. Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)	2.90	3.33	3.50	3.10	2.90	3.30	4.00	3.90	4.70	2.70	3.60
<b>3. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU – KERETA</b>	3.45	3.48	3.45	3.60	3.45	4.10	3.45	3.40	4.50	3.25	3.90
7. Ketepatan waktu berangkat	3.20	3.63	3.40	3.30	3.80	3.90	3.50	3.30	4.50	3.70	3.90
8. Ketepatan waktu datang	3.70	3.33	3.50	3.90	3.10	4.30	3.40	3.50	4.50	2.80	3.90

# CSI Per Stasiun

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

Scaling: 1 2 3 4 5  
Low      Medium      High

STASIUN	Purwosari (Daop 6)	Madiun (Daop 7)	Surabaya Gubeng (Daop 8)	Surabaya Pasarturi (Daop 8)	Malang (Daop 8)	Jember (Daop 9)	Medan (Divre 1)	Padang (Divre 2)	Kertapati (Divre 3)	Tanjungkarang (Divre 4)
<b>2. ASPEK NON FISIK – KERETA</b>	3.60	4.10	4.45	4.20	4.80	3.30	3.50	3.80	3.50	3.80
5. Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC ( <i>On Trip Cleaning</i> ), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/ <i>Security</i>	3.70	4.20	4.60	4.10	4.80	3.00	3.10	4.10	3.70	4.00
6. Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)	3.50	4.00	4.30	4.30	4.80	3.60	3.90	3.50	3.30	3.60
<b>3. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU – KERETA</b>	3.55	3.80	3.75	4.45	4.65	4.15	3.70	3.65	3.55	3.50
7. Ketepatan waktu berangkat	3.30	4.00	3.80	4.60	4.60	4.20	3.60	3.90	3.60	3.40
8. Ketepatan waktu datang	3.80	3.60	3.70	4.30	4.70	4.10	3.80	3.40	3.50	3.60

## CSI Per KERETA

# CSI Per Kereta

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



KERETA	Bima	Argo Parahyangan	Argo Lawu	Gajayana	Jayabaya	Harina	Ranggajati	Argo Cheribon	Kamandaka	Brantas	Kaligung
CSI TOTAL	4.44	4.84	3.98	4.53	4.26	4.90	4.53	4.42	4.46	4.58	4.52
CSI DIMENSI STASIUN	4.37	4.77	3.93	4.47	4.28	4.84	4.48	4.51	4.42	4.57	4.67
<u>1. ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.26	4.64	4.06	4.44	3.98	4.75	4.21	4.43	4.24	4.58	4.65
1. Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan <i>public</i> dan area komersial)	3.86	4.77	4.13	5.00	4.00	5.00	4.00	4.25	4.75	4.50	4.75
2. Keluar masuk kendaraan di area parkir	4.09	5.00	3.70	4.35	3.50	5.00	4.25	3.50	4.75	4.75	4.75
3. Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)	4.77	4.77	3.91	4.57	4.00	5.00	4.50	4.50	3.75	4.25	4.75
4. Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)	4.32	5.00	3.48	4.57	4.50	4.75	4.75	4.75	4.00	4.00	4.75
5. Toilet stasiun (kebersihan dan kemandirian toilet)	4.09	3.86	3.26	3.91	3.50	3.75	4.00	4.75	4.75	4.50	4.75
6. Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)	4.55	4.55	4.78	4.35	4.50	4.75	4.50	4.50	4.50	4.75	4.75
7. Fasilitas penunjang kesehatan (APD, <i>Healthy Kit</i> (Masker & <i>Tissue Antiseptik</i> , alat pengukur suhu, rapid test, genose test)	4.32	4.55	4.57	4.57	4.25	5.00	4.00	4.50	4.25	4.75	4.50
8. <i>Passenger crossing</i>	4.32	4.77	4.35	4.13	3.50	4.75	4.00	4.50	3.75	4.75	4.75
9. Ketersediaan bantik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)	3.64	4.32	3.70	4.35	3.75	4.75	4.50	4.75	3.75	4.50	4.50
10. Fasilitas untuk <i>difable</i> (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet <i>difable</i> , kursi <i>difable</i> di mushola)	4.09	4.55	4.35	4.57	3.25	4.75	3.75	4.00	3.75	4.75	4.50
11. Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk	4.55	4.55	4.35	4.78	4.75	5.00	3.75	4.75	4.50	4.75	4.50
12. Keberadaan porter, ketersediaan trolley	4.55	5.00	4.13	4.13	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.75	4.50
<u>2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN</u>	4.26	4.71	3.87	4.25	4.38	4.93	4.31	4.50	4.31	4.69	4.68
13. Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)	4.32	4.77	3.48	3.91	4.25	5.00	4.50	4.75	4.50	4.50	4.75
14. Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)	4.09	4.77	4.13	4.35	4.50	5.00	4.00	4.00	4.25	4.75	4.75
15. Keamanan ruang tunggu	4.55	4.77	3.91	4.35	4.25	4.75	4.25	4.50	4.25	4.75	4.50
16. Kenyamanan ruang tunggu	4.09	4.55	3.91	4.35	4.50	5.00	4.50	4.75	4.25	4.75	4.75

# CSI Per Kereta

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



KERETA	Joglosemarkerto	Jayakarta	Serayu	Maharani	Sritanjung	Tawangalun	Putri Deli	Siantar Ekspress	Sibiuwang	Bukit Serelo	Kuala Stabas	Argo Bromo
CSI TOTAL	4.40	4.99	4.61	4.19	4.55	4.40	4.51	4.69	3.49	4.87	4.58	4.36
CSI DIMENSI STASIUN	4.25	4.99	4.67	4.17	4.63	4.32	4.57	4.70	3.27	4.83	4.53	4.23
<u>1. ASPEK FISIK STASIUN</u>	4.48	4.98	4.37	4.19	4.73	3.74	4.09	4.40	2.34	4.31	4.41	3.90
1. Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan <i>public</i> dan area komersial)	4.50	5.00	4.75	3.75	5.00	4.25	4.50	4.25	3.81	4.25	4.75	4.20
2. Keluar masuk kendaraan di area parkir	4.25	4.75	4.50	4.25	5.00	3.50	2.75	4.25	2.62	3.75	4.50	4.00
3. Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)	4.50	5.00	4.00	4.25	5.00	3.25	3.00	4.25	2.62	4.25	4.25	3.70
4. Tempat duduk (tersedia dalam jumlah yang cukup)	4.50	5.00	4.25	4.25	5.00	3.00	4.75	4.00	3.33	4.75	4.50	3.50
5. Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet)	4.75	5.00	4.25	4.25	4.50	3.75	4.75	4.50	2.86	4.00	4.25	3.90
6. Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)	4.50	5.00	4.00	4.25	4.50	4.00	4.50	4.25	3.10	3.75	4.00	4.10
7. Fasilitas penunjang kesehatan (APD, <i>Healthy Kit</i> (Masker & <i>Tissue Antiseptik</i> , alat pengukur suhu, rapid test, genose test)	4.50	5.00	4.50	4.25	4.75	3.75	4.50	4.50	1.90	4.00	4.00	3.30
8. <i>Passenger crossing</i>	4.50	5.00	3.75	4.25	4.50	3.75	4.25	4.75	1.67	4.75	4.25	4.20
9. Ketersediaan bantik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)	4.50	5.00	4.25	4.00	4.50	3.25	4.50	4.75	1.67	4.75	4.75	4.00
10. Fasilitas untuk <i>difable</i> (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan <i>ramp</i> maksimal 10 derajat, toilet <i>difable</i> , kursi <i>difable</i> di mushola)	4.50	5.00	4.75	4.25	4.50	4.25	3.75	4.25	1.43	4.50	4.50	3.50
11. Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA, ketersediaan tempat duduk	4.50	5.00	4.75	4.25	4.75	4.50	4.50	4.75	1.90	4.50	4.50	4.50
12. Keberadaan porter, ketersediaan trolley	4.25	5.00	4.75	4.25	4.75	3.75	3.50	4.25	1.19	4.50	4.75	3.90
<u>2. ASPEK FISIK RUANG TUNGGU STASIUN</u>	3.63	5.00	4.76	4.14	4.44	4.47	4.71	4.56	1.92	4.94	4.44	4.31
13. Fasilitas ruang tunggu (tersedia jumlah kursi tunggu yang cukup)	3.25	5.00	4.75	3.75	4.25	3.75	4.00	4.50	1.67	4.75	4.50	3.80
14. Kebersihan ruang tunggu (lantai kering, bebas noda, bebas sampah)	4.00	5.00	4.50	4.25	4.50	4.50	5.00	4.75	1.90	5.00	4.25	4.50
15. Keamanan ruang tunggu	3.75	5.00	5.00	4.25	4.50	5.00	5.00	4.75	2.14	5.00	4.25	4.40
16. Kenyamanan ruang tunggu	3.50	5.00	4.75	4.25	4.50	4.50	4.75	4.25	1.90	5.00	4.75	4.50

# CSI Per Kereta

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



KERETA	Bima	Argo Parahyangan	Argo Lawu	Gajayana	Jayabaya	Harina	Ranggajati	Argo Cheribon	Kamandaka	Brantas	Kaligung
<b>3. ASPEK FISIK BOARDING AREA</b>	4.55	4.77	3.80	4.29	3.88	5.00	4.43	4.32	4.25	4.63	4.69
17. Fasilitas boarding area	4.55	5.00	3.91	4.35	3.75	5.00	4.75	4.50	4.25	4.50	4.50
18. Kebersihan boarding area (rapih, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)	4.32	4.77	3.91	4.35	4.00	5.00	4.25	3.50	4.25	4.75	4.75
19. Keamanan boarding area	4.77	4.77	3.91	4.35	3.75	5.00	4.50	4.50	4.25	4.50	4.75
20. Kenyamanan boarding area	4.55	4.55	3.48	4.13	4.00	5.00	4.25	4.75	4.25	4.75	4.75
<b>4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE</b>	4.61	4.83	4.19	4.40	4.44	4.75	4.75	4.44	4.44	4.62	4.69
21. Fasilitas costumer service	4.32	4.77	4.13	4.35	4.25	4.75	4.75	4.25	4.25	4.75	4.50
22. Kebersihan costumer service (rapi, bebas debu, bebas noda, dan bebas sampah)	4.77	4.77	4.13	4.35	4.50	4.75	4.75	4.75	4.75	4.50	4.75
23. Keamanan costumer service	4.77	4.77	4.13	4.57	4.50	4.75	4.75	4.25	4.50	4.50	4.75
24. Kenyamanan costumer service	4.55	5.00	4.35	4.35	4.50	4.75	4.75	4.50	4.25	4.75	4.75
<b>5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET</b>	4.54	4.77	4.18	4.73	4.13	4.94	4.56	4.44	4.63	4.62	4.69
25. Ketersediaan informasi pada tiket	4.77	4.77	4.13	4.78	4.00	5.00	4.75	4.25	4.50	4.75	4.75
26. Kepuasan kepada tempat pembelian	4.77	5.00	4.13	4.78	4.25	5.00	4.75	4.25	4.75	4.50	4.75
27. Ketersediaan channel eksternal di stasiun	4.09	4.77	4.57	4.57	4.00	5.00	4.25	4.50	4.75	4.75	4.75
28. Fasilitas cetak boarding pass mandiri	4.55	4.55	3.91	4.78	4.25	4.75	4.50	4.75	4.50	4.50	4.50

# CSI Per 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

KERETA	Joglosemarkerto	Jayakarta	Serayu	Maharani	Sritanjung	Tawangalun	Putri Deli	Siantar Ekspress	Sibinuang	Bukit Serejo	Kuala Stabas	Argo Bromo
<b>3. ASPEK FISIK BOARDING AREA</b>	4.63	5.00	4.81	4.25	4.63	4.43	4.44	4.56	2.68	4.75	4.75	4.34
17. Fasilitas boarding area	4.50	5.00	5.00	4.25	4.50	4.75	4.25	4.75	2.62	5.00	4.75	3.90
18. Kebersihan boarding area (rapih, bebas debu, bebas noda, bebas sampah)	4.75	5.00	4.50	4.00	4.50	4.50	4.75	4.75	2.86	4.50	4.75	4.40
19. Keamanan boarding area	4.50	5.00	5.00	4.50	4.75	4.50	4.25	4.25	2.62	4.75	4.75	4.60
20. Kenyamanan boarding area	4.75	5.00	4.75	4.25	4.75	4.00	4.50	4.50	2.62	4.75	4.75	4.40
<b>4. ASPEK FISIK CUSTOMER SERVICE</b>	4.44	5.00	4.68	4.25	4.63	4.50	4.80	4.69	2.62	4.94	4.69	4.42
21. Fasilitas costumer service	4.25	5.00	4.75	4.25	4.50	4.75	5.00	4.75	2.62	5.00	4.50	4.70
22. Kebersihan costumer service (rapi, bebas debu, bebas noda, dan bebas sampah)	4.50	5.00	5.00	4.25	4.50	4.25	5.00	4.50	2.62	5.00	4.75	4.20
23. Keamanan costumer service	4.50	5.00	4.25	4.25	4.75	4.50	4.50	4.75	2.62	5.00	4.75	4.30
24. Kenyamanan costumer service	4.50	5.00	4.75	4.25	4.75	4.50	4.75	4.75	2.62	4.75	4.75	4.50
<b>5. ASPEK FISIK LOKASI PEMBELIAN TIKET</b>	4.50	5.00	4.56	4.13	4.75	4.25	4.56	4.81	2.80	4.94	4.13	4.37
25. Ketersediaan informasi pada tiket	4.50	5.00	4.75	4.00	4.75	4.75	4.50	4.75	2.86	4.75	4.00	4.60
26. Kepuasan kepada tempat pembelian	4.50	5.00	4.75	4.00	4.75	4.25	4.75	4.75	2.86	5.00	4.00	3.90
27. Ketersediaan channel eksternal di stasiun	4.50	5.00	4.25	4.25	4.75	4.25	4.50	4.75	2.62	5.00	4.25	4.10
28. Fasilitas cetak boarding pass mandiri	4.50	5.00	4.50	4.25	4.75	3.75	4.50	5.00	2.86	5.00	4.25	4.90

# CSI Per Kereta

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



KERETA	Bima	Argo Parahyangan	Argo Lawu	Gajayana	Jayabaya	Harina	Ranggajati	Argo Cheribon	Kamandaka	Brantas	Kaligung
<b>6. ASPEK NON FISIK KERAMAHAN</b>	4.37	4.78	3.88	4.48	4.54	4.71	4.54	4.71	4.46	4.44	4.75
29. Petugas boarding	4.32	5.00	3.70	4.57	4.50	4.75	4.25	5.00	4.25	4.00	4.75
30. Petugas loket	4.55	5.00	4.13	4.35	4.25	4.75	4.50	4.75	4.50	4.50	4.75
31. Petugas customer service	4.55	4.77	3.91	4.57	4.50	4.75	4.75	4.50	4.75	4.75	4.75
32. Petugas security	4.32	4.55	4.13	4.57	4.75	4.75	4.50	5.00	4.50	4.25	4.75
33. Petugas porter	4.09	4.55	3.48	4.35	4.75	4.50	4.75	4.25	4.25	4.75	4.75
<b>7. ASPEK NON FISIK AKURASI INFORMASI DAN WAKTU PELAYANAN</b>	4.21	4.88	3.49	5.00	4.50	5.00	4.51	4.63	4.75	4.50	4.63
34. Informasi umum: Petugas stasiun ( <i>boarding, security, dan porter</i> )	4.09	5.00	3.04	5.00	4.50	5.00	4.25	4.50	4.75	4.50	4.50
35. Informasi khusus: Petugas loket, <i>customer service</i>	4.32	4.77	3.91	5.00	4.50	5.00	4.75	4.75	4.75	4.50	4.75
<b>8. ASPEK NON FISIK TARIF DAN TIKET</b>	4.11	4.78	4.01	4.14	4.33	4.63	4.54	4.60	4.27	4.48	4.59
36. Pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	4.09	4.55	4.13	4.78	4.75	4.75	4.75	5.00	4.25	4.25	4.75
37. Ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya	4.32	5.00	4.13	3.70	4.00	5.00	4.75	4.50	4.50	4.50	4.50
38. Aturan batal dan tukar tiket	3.86	4.77	3.70	3.91	4.25	4.00	4.00	4.25	4.00	4.75	4.50
<b>CSI DIMENSI KERETA</b>	4.55	4.97	4.07	4.63	4.23	5.00	4.62	4.27	4.52	4.60	4.25
<b>1. ASPEK FISIK KERETA</b>	4.21	4.89	4.19	4.12	4.07	5.00	4.43	4.44	4.56	4.62	4.13
1. Keamanan Kereta	4.32	4.77	4.57	4.35	4.50	5.00	4.25	4.50	4.50	4.75	4.00
2. Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)	4.09	4.77	4.13	4.57	3.75	5.00	4.75	4.25	4.75	4.75	3.75
3. Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)	4.55	5.00	3.70	4.13	4.00	5.00	4.25	4.50	4.50	4.75	4.00
4. Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, <i>coverseat gordyn</i> , perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV)	3.86	5.00	4.35	3.48	4.00	5.00	4.50	4.50	4.50	4.25	4.75



# CSI Per Kereta

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



KERETA	Bima	Argo Parahyangan	Argo Lawu	Gajayana	Jayabaya	Harina	Ranggajati	Argo Cheribon	Kamandaka	Brantas	Kaligung
<b>2. ASPEK NON FISIK – KERETA</b>	4.43	5.00	4.02	4.78	4.38	5.00	4.63	3.75	4.50	4.37	4.37
5. Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC ( <i>On Trip Cleaning</i> ), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/ <i>Security</i>	4.55	5.00	3.91	5.00	4.50	5.00	4.75	4.00	4.50	4.25	4.25
6. Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)	4.32	5.00	4.13	4.57	4.25	5.00	4.50	3.50	4.50	4.50	4.50
<b>3. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU – KERETA</b>	4.89	5.00	4.03	4.89	4.25	5.00	4.75	4.50	4.50	4.75	4.25
7. Ketepatan waktu berangkat	4.77	5.00	3.48	4.78	4.25	5.00	4.75	4.50	4.50	4.75	4.50
8. Ketepatan waktu datang	5.00	5.00	4.57	5.00	4.25	5.00	4.75	4.50	4.50	4.75	4.00

# CSI Per Kereta

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



KERETA	Joglosemarkerto	Jayakarta	Serayu	Maharani	Sritanjung	Tawangalun	Putri Deli	Siantar Ekspress	Sibinuang	Bukit Serejo	Kuala Stabas	Argo Bromo
<b>2. ASPEK NON FISIK – KERETA</b>	4.25	5.00	4.63	4.00	4.25	4.50	4.38	4.87	3.81	4.87	4.25	4.15
5. Keramahan dan kesiapan membantu dari petugas, diantaranya adalah kondektur, Prama/Prami, OTC ( <i>On Trip Cleaning</i> ), TKA (Teknisi Kereta Api) dan Polsuska/ <i>Security</i>	4.25	5.00	4.75	4.00	4.25	4.25	4.50	4.75	3.81	4.75	4.25	4.60
6. Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)	4.25	5.00	4.50	4.00	4.25	4.75	4.25	5.00	3.81	5.00	4.25	3.70
<b>3. ASPEK NON FISIK KETEPATAN WAKTU – KERETA</b>	4.87	5.00	4.38	4.25	4.25	4.50	4.38	4.38	4.76	5.00	5.00	5.00
7. Ketepatan waktu berangkat	5.00	5.00	4.25	4.25	4.25	4.00	4.25	4.25	4.76	5.00	5.00	5.00
8. Ketepatan waktu datang	4.75	5.00	4.50	4.25	4.25	5.00	4.50	4.50	4.76	5.00	5.00	5.00

## CSI PER DAOP & DIVRE STASIUN

# Customer Satisfaction Index

Tingkat Kepuasan Daop dan Divre

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

Scaling: ← →  
Low      Medium      High

## CSI Daop

# 4,56

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Daop 8 Surabaya memiliki skor Tingkat Kepuasan Penumpang KAI semester I Tahun 2021 sebesar 4,56
- Sedangkan Daop 6 Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan Penumpang KAI paling rendah yaitu sebesar 4,15
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 8 Surabaya termasuk kategori "high"

## CSI Divre

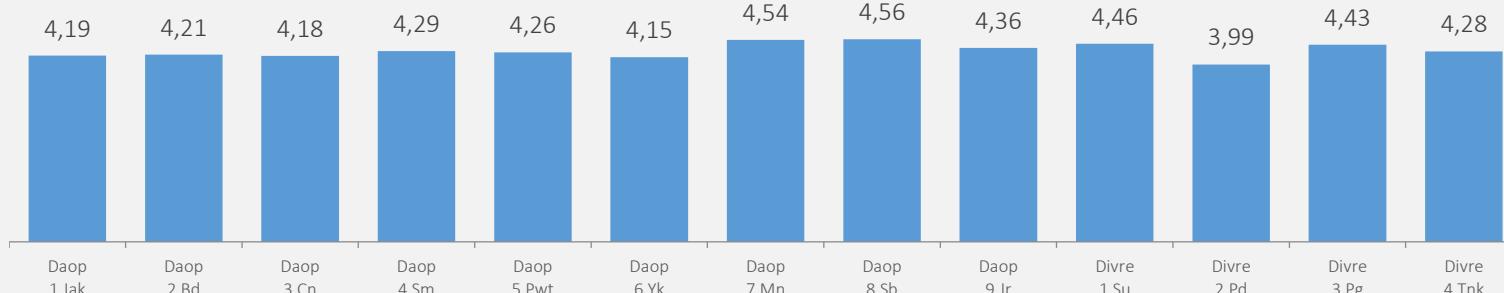
# 4,46

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Secara total, Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 1 Sumatera Utara memiliki skor paling tinggi sebesar 4,46
- Sedangkan Divre 2 Padang memiliki skor CSI paling rendah sebesar 3,99
- Seluruh skor CSI semester I tahun ini yang terdapat pada Divre termasuk kategori "high"

Single response, n=1502

### CSI – Total Daop dan Divre



# CSI Daop 1 Jakarta

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

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



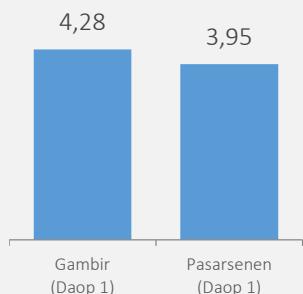
CSI  
**4,19**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 1 Jakarta adalah 4,19 dan termasuk dalam kategori “high”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Gambir adalah 4,28 dan relatif rendah dibandingkan Stasiun Pasarsenen
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Bima adalah 4,44 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api Jayabaya

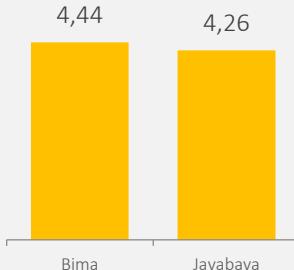
Single response, n=101

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=42

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 2 Bandung

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

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



**CSI  
4,21**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 2 Bandung adalah 4,21 dan termasuk dalam kategori **"high"**
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Bandung adalah 4,10 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Kiaracodong
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Argo Harina adalah 4,90 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta Api Argo Parahyangan

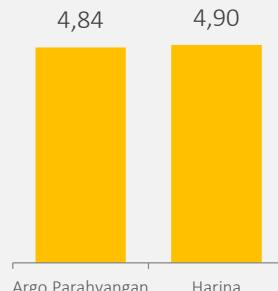
Single response, n=100

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=42

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 3 Cirebon

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

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

Scaling: 

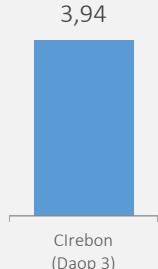
**CSI  
4,18**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 3 Clrebon adalah 4,18 dan termasuk dalam kategori “high”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Cirebon adalah 3,94
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Ranggajati adalah 4,53 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Argo Cheribon

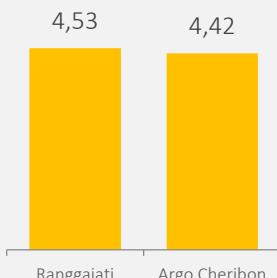
Single response, n=50

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=40

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 4 Semarang

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

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



**CSI  
4,29**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 4 Semarang adalah 4,29 dan termasuk dalam kategori “high”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Semarang Tawang adalah 4,49 dan relatif tinggi dibandingkan Stasiun Semarang Poncol
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Kaligung adalah 4,52

Single response, n=100

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=20

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 5 Purwokerto

Tingkat Kepuasan Daop 5 Purwokerto dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 5 Purwokerto

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

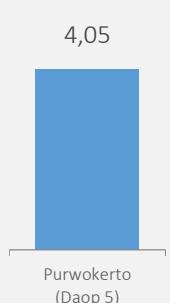


CSI  
**4,26**

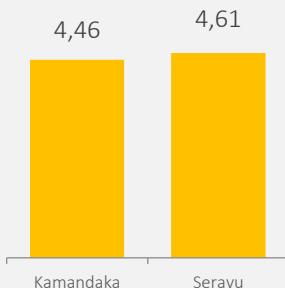
Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 5 Purwokerto adalah 4,26 dan termasuk dalam kategori “high”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Purwokerto adalah 4,05
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Serayu adalah 4,61 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Kamandaka

Single response, n=50  
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=40  
CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 6 Yogyakarta

Tingkat Kepuasan Daop 6 Yogyakarta dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 6 Yogyakarta

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



**CSI  
4,15**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 6 Yogyakarta adalah 4,15 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Yogyakarta adalah 4,52 dan paling tinggi dibandingkan Stasiun lainnya
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Joglosemarkerto adalah 4,40 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Argo Lawu

Single response, n=200

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=43

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 7 Madiun

Tingkat Kepuasan Daop 7 Madiun dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 7 Madiun

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

Scaling: 

CSI  
**4,54** Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 7 Madiun adalah 4,54 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Madiun adalah 4,53
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Brantas adalah 4,58

Single response, n=50  
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=20  
CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 8 Surabaya

Tingkat Kepuasan Daop 8 Surabaya dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 8 Surabaya

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



**CSI**  
**4,56** Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 8 Surabaya adalah 4,56 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Malang adalah 4,65 dan paling tinggi dibandingkan Stasiun lain yang termasuk di Daop 8 Surabaya
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Jayakarta adalah 4,99 dan relatif lebih tinggi dibandingkan Kereta api lain yang termasuk di Daop 8 Surabaya

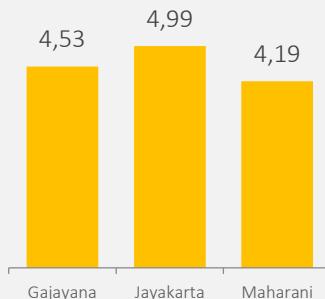
Single response, n=150

## CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=63

## CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Daop 9 Jember

Tingkat Kepuasan Daop 9 Jember dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Daop 9 Jember

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



**CSI  
4,36**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Daop 9 Jember adalah 4,36 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Jember adalah 4,27
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Sritanjung adalah 4,55 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Tawangalun

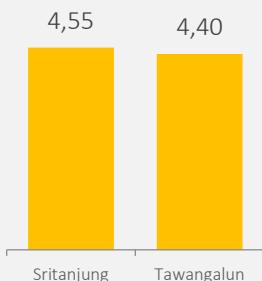
Single response, n=50

CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=40

CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Divre 1 Sumatera Utara

Tingkat Kepuasan Divre 1 Sumatera Utara dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Divre 1 Sumatera Utara

CSI  
4,46

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 1 Sumatera Utara adalah 4,46 dan termasuk dalam kategori “high”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Medan adalah 4,34
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Siantar Ekspress adalah 4,69 dan relatif lebih tinggi dibandingkan KA Putri Deli

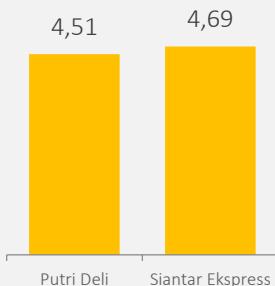
1 = Sangat Tidak Puas    3 = Biasa Saja    5 = Sangat Puas  
2 = Tidak Puas            4 = Puas



Single response, n=50  
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=40  
CSI berdasarkan Daop Kereta



# CSI Divre 2 Padang

Tingkat Kepuasan Divre 2 Padang dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Divre 2 Padang

CSI  
3,99

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 2 Padang adalah 3,99 dan termasuk dalam kategori “Medium”
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Padang adalah 4,20
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Sibinuang adalah 3,49

Single response, n=50  
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=21  
CSI berdasarkan Daop Kereta



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



# CSI Divre 3 Palembang

Tingkat Kepuasan Divre 3 Palembang dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Divre 3 Palembang

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



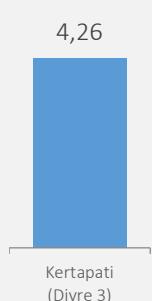
CSI  
**4,43**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 3 Palembang adalah 4,43 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Kertapati adalah 4,26
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Bukit Serelo adalah 4,87

Single response, n=50

**CSI berdasarkan Daop Stasiun**



Single response, n=20

**CSI berdasarkan Daop Kereta**



# CSI Divre 4 Tanjungkarang

Tingkat Kepuasan Divre 4 Tanjungkarang dilihat berdasarkan Stasiun dan Kereta yang termasuk di Divre 4 Tanjungkarang

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

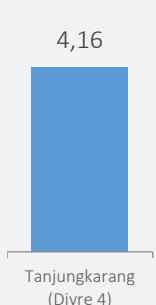


**CSI  
4,28**

Tingkat Kepuasan  
Penumpang

- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Divre 4 Tanjungkarang adalah 4,28 dan termasuk dalam kategori "high"
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada Stasiun Tanjungkarang adalah 4,16
- Tingkat Kepuasan Penumpang KAI pada KA Kuala stabas adalah 4,58

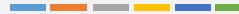
Single response, n=50  
CSI berdasarkan Daop Stasiun



Single response, n=20  
CSI berdasarkan Daop Kereta



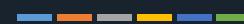
# Planning Timeline Survey Semester 2



Task	Timeline
Management Discussion	Minggu ke 1 agustus 2021
Questionnaire Development and Finalisation	Minggu ke 2 agustus 2021
Team Briefing (Online)	Minggu ke 2 agustus 2021
Field Work – FGD	Minggu ke 3 agustus 2021
Field Work – CATI	Minggu ke 3 agustus – Minggu kedua september
Quality Control	Minggu ke 3 agustus – Minggu kedua september
Data Processing, Data Analysis, dan Reporting	Minggu kedua september – Minggu ke empat september
Presentasi Awal / Top Line Presentation	Minggu pertama Oktober
Final Index & Data Upload	TBC
Web Report Release	TBC
Presentasi lanjutan	TBC

# THANK YOU

## GET IT IN TOUCH



Kinas Consulting

**Address**

Bandung Office  
Graha DLA 2<sup>nd</sup> Floor 20  
Jalan Oto Iskandar Dinata 392  
Bandung

**Contact Person**

Hendy Gultom  
0857 2265 2128  
hendygul0309@gmail.com

**Website**

[Kinas-consulting.com](http://Kinas-consulting.com)