

Survey Kepuasan Pelanggan Kereta Api

Semester II Tahun 2021

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Corporate

Prepared by



Kinas
Consulting

Prepare for



KAI

Konfigurasi Responden (1)

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 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	Argo Anggrek	2	K1	Gmr – Sbi	20
2	Bima	76	K1	Gmr – Sgu	20
3	Argo Lawu	7	K1	Slo – Gmr	20
4	Gajayana	71	K1	MI-Gmr	20
5	Argo Wilis	6	K1	Bd – Sgu	20
6	Argo Dwipangga	9	K1	Slo – Gmr	20
7	Sembrani	77	K1	Sbi – Gmr	20
8	Argo Muria	13	K1	Smt – Gmr	20
				Total	160

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	Malabar	120	Campuran	Bd – MI	20
4	Argo Cheribon	19	Campuran	Cn-Gim	20
5	Sawunggaih	153	Campuran	Kta – Pse	20
					100

Responden Kelas Ekonomi Komersial

No	Nama KA	No KA	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayakarta	253	K3	Sgu – Pse/Jakk	20
2	Matarmaja	282	K3	Pse – MI	20
3	Singasari	101	K3	Bl – Pse	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	Tawagalun	314	K3PSO	Ktg - Bg – MIk	20
5	Putri Deli		K3 PSO	Mdn - Tnb (PP)	20
6	Siantar Ekspres		K3PSO	Mdn-Sir (PP)	20
7	Sibinuang		K3 PSO	Pd - Nrs	20
8	Bukit Serelo	S9	K3PSO	Kpt - LIg	20
9	Kuala Stabas		K3PSO	Tnk- Bta	20
				Total	180

Project Background
Methodology
Findings
Recommendation

Customer Satisfaction



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

Tingkat Kepuasan Penumpang KAI



n = 1622, Single Response

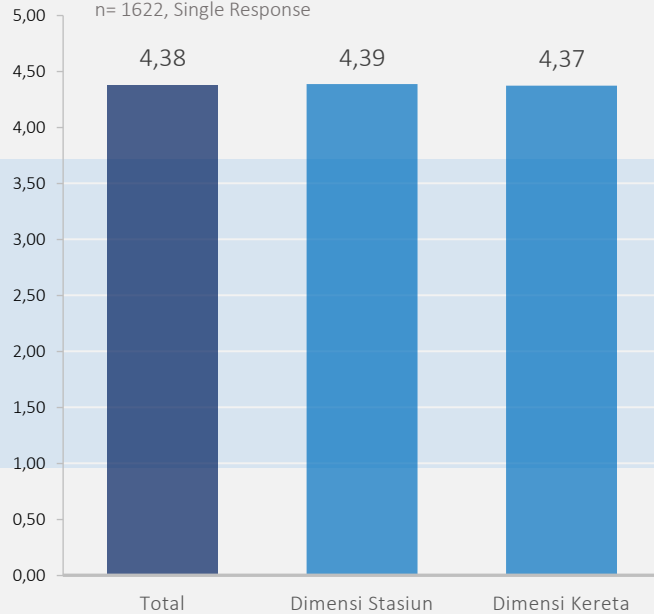
CSI Total
4,38

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Dengan pencapaian sebesar 4,38 dari skala 5, dapat diartikan bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap layanan kereta berada pada kategori **“High”**.
- Skor CSI lebih tinggi berada pada Dimensi Stasiun, dapat diartikan layanan Dimensi Stasiun dipersepsikan lebih memenuhi ekspektasi penumpang.
- Baik Dimensi Stasiun dan Dimensi Kereta memiliki skor CSI pada kategori **“High”**.

CSI KAI semester 2 tahun 2021

n= 1622, Single Response



Customer Satisfaction



Tingkat Kepuasan Penumpang KAI

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



n = 1622, Single Response

CSI Stasiun

4,39

Tingkat Kepuasan Penumpang

- Pada Dimensi Stasiun Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi, sedangkan;
- Aspek Fisik Stasiun mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah;
- Seluruh Aspek pada Dimensi Stasiun mendapatkan skor CSI pada kategori "High".

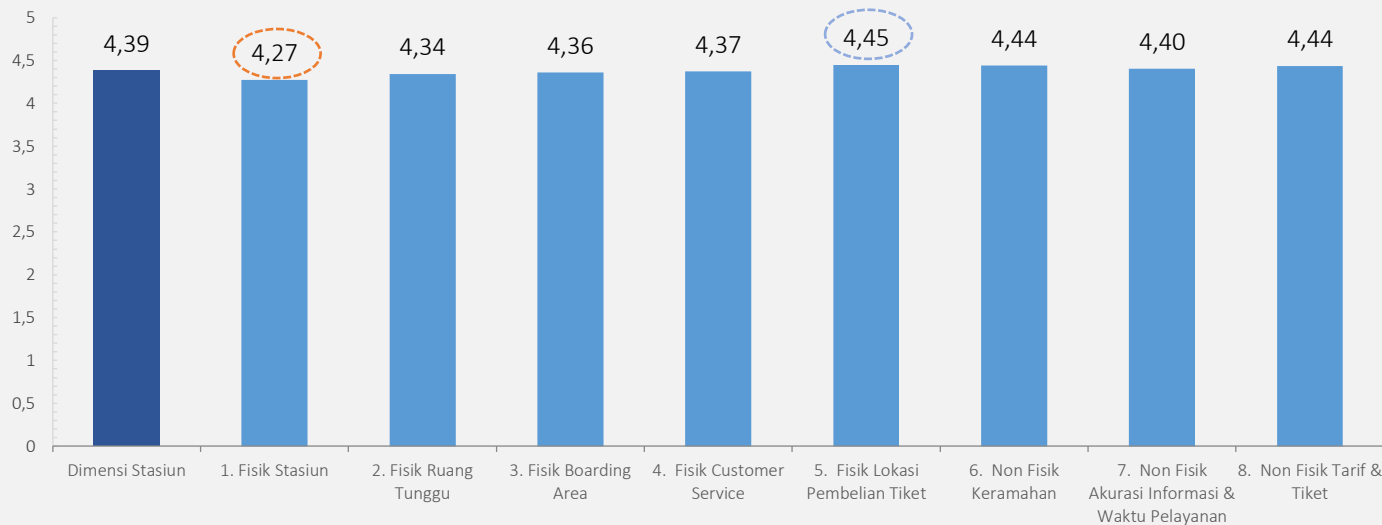
CSI Kereta

4,37

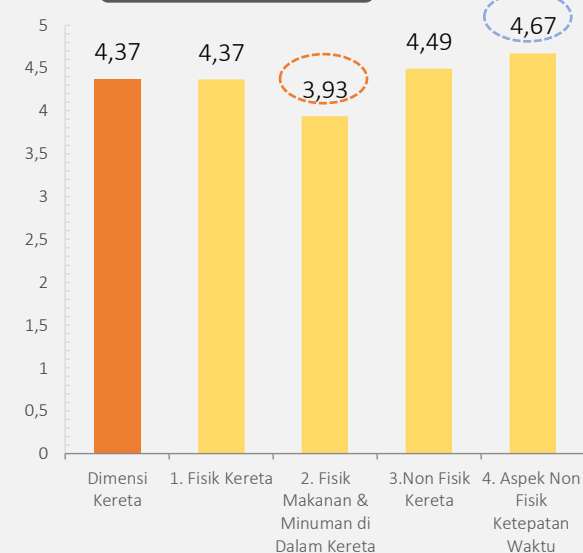
Tingkat Kepuasan Penumpang

- Pada Dimensi Kereta Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu mendapatkan skor CSI yang relatif lebih tinggi.
- Aspek Fisik Makanan dan Minuman di dalam Kereta mendapatkan skor CSI yang relatif lebih rendah.

Dimensi Stasiun



Dimensi Kereta

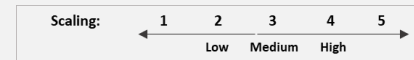


Customer Satisfaction



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

Aspek Fisik Stasiun – Dimensi Stasiun

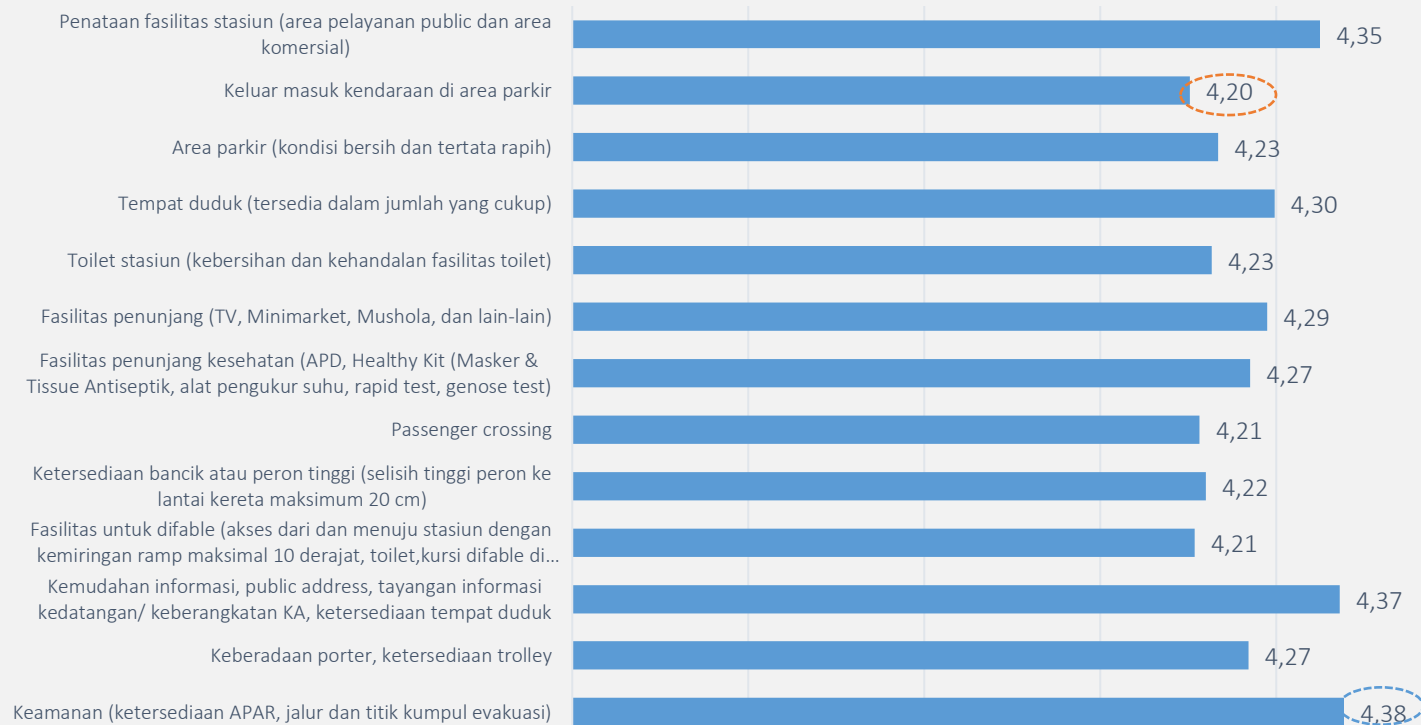


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Stasiun

4,27 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Stasiun berada pada atribut keamanan (ketersediaan APAR, jalur dan titik kumpul evakuasi).
- Keluar masuk kendaraan di area parkir harus mendapatkan perhatian, karena mendapatkan nilai yang relatif lebih rendah, meskipun masih berada pada kategori “High”.



Customer Satisfaction



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

Aspek Fisik Ruang Tunggu – Dimensi Stasiun

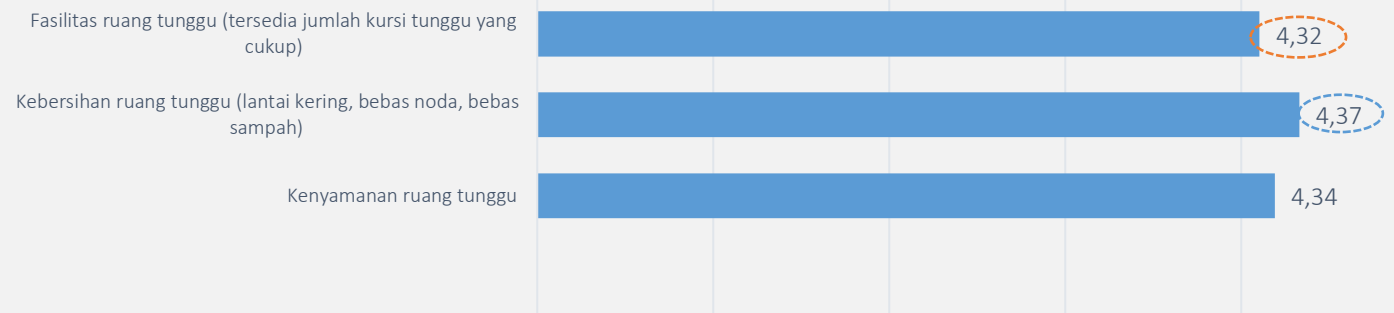


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Ruang Tunggu

4,34 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Ruang Tunggu mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Skor CSI tertinggi berada pada atribut kebersihan ruang tunggu.



Customer Satisfaction

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

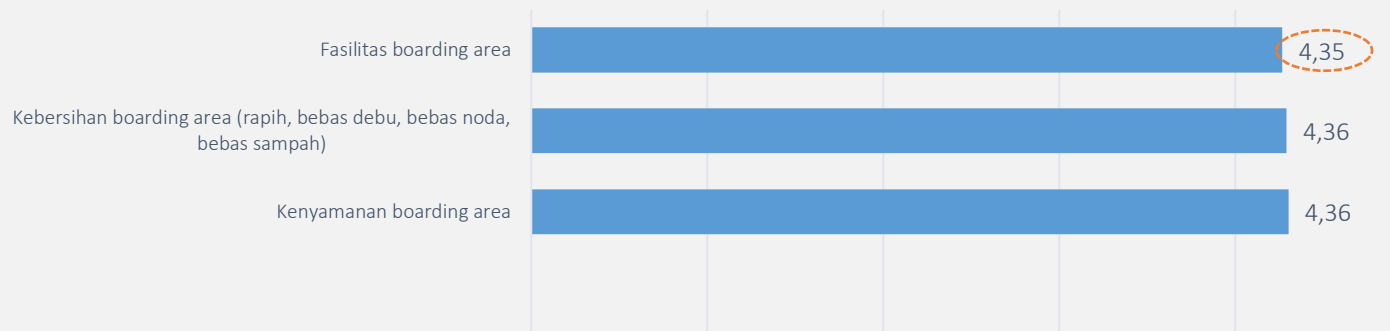


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Boarding Area

4,36 Tingkat Kepuasan Penumpang

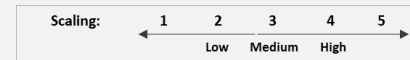
- Seluruh atribut pada aspek fisik boarding area mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Kebersihan dan kenyamanan boarding area pada Aspek Fisik Boarding Area harus dapat dipertahankan.



Customer Satisfaction



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

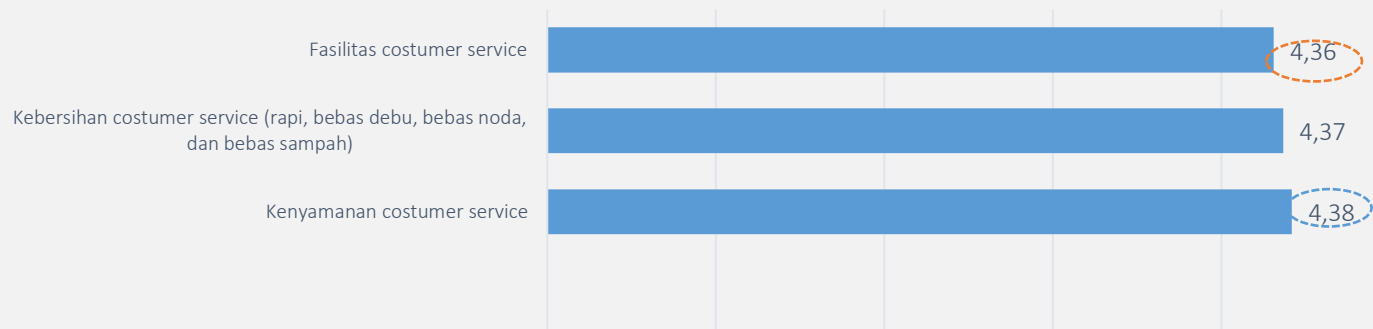


n = 1622, Single Response

C S I Aspek Fisik Customer Service

4,37 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Customer Service mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Kenyamanan customer service pada Aspek Fisik Customer Service harus dapat dipertahankan.

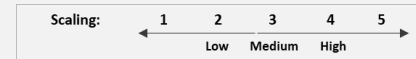


Customer Satisfaction

Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket – Dimensi Stasiun



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

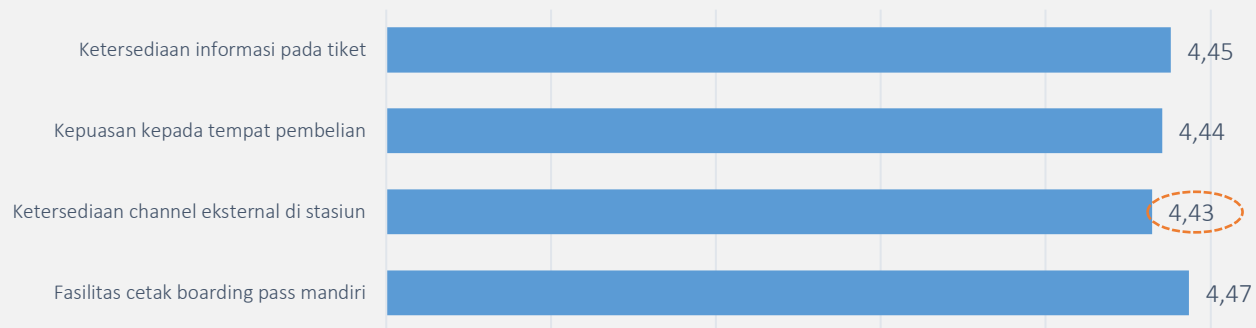


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket

4,45 Tingkat Kepuasan Penumpang

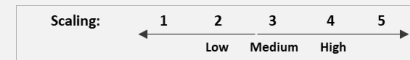
- Seluruh atribut pada Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Ketersediaan channel eksternal di stasiun harus mendapatkan perhatian, meski mendapatkan skor CSI yang termasuk dalam kategori **“High”**, namun ketersediaan channel eksternal di stasiun merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi penumpang.



Customer Satisfaction



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



n = 1622, Single Response

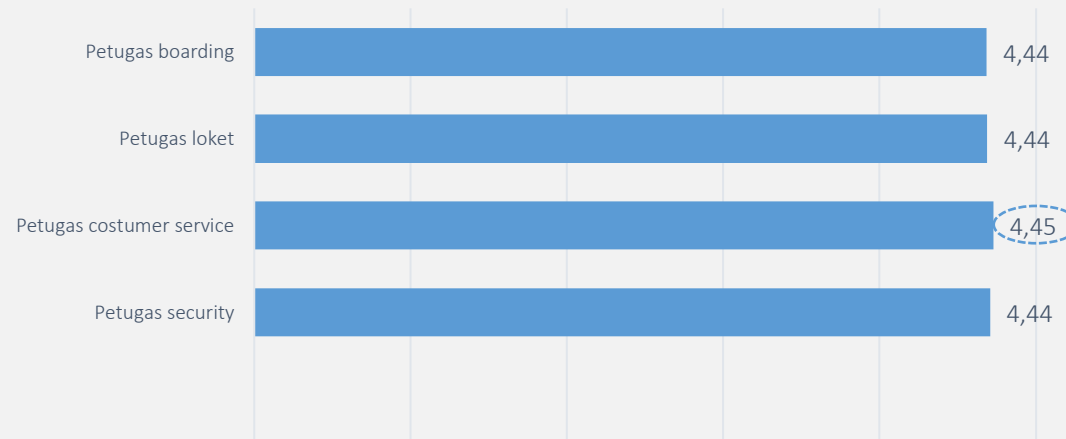
Aspek Non Fisik Keramahan – Dimensi Stasiun

CSI Aspek Non Fisik Keramahan

4,44

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Petugas Customer Service pada atribut Aspek Non Fisik Keramahan mendapatkan skor CSI yang relatif tinggi.

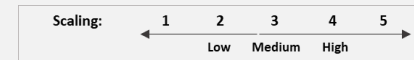


Customer Satisfaction



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

Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu Pelayanan – Dimensi Stasiun

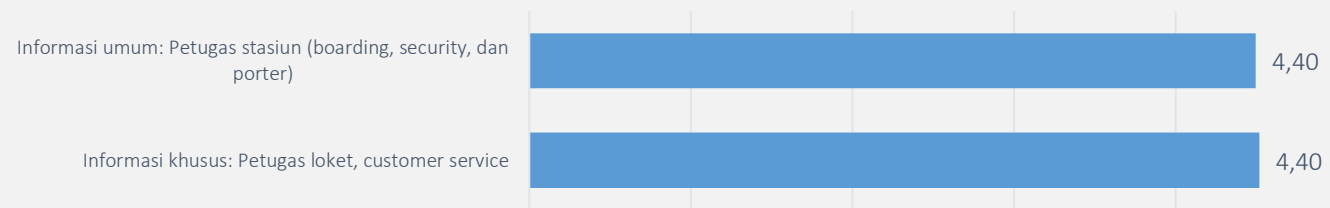


n = 1622, Single Response

C S I Aspek Non Fisik Akurasi Informasi & Waktu

4,40 Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Dapat disimpulkan seluruh atribut aspek non fisik akurasi informasi & waktu berada pada kategori **“High”**

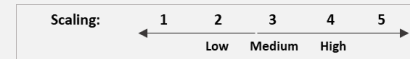


Customer Satisfaction



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



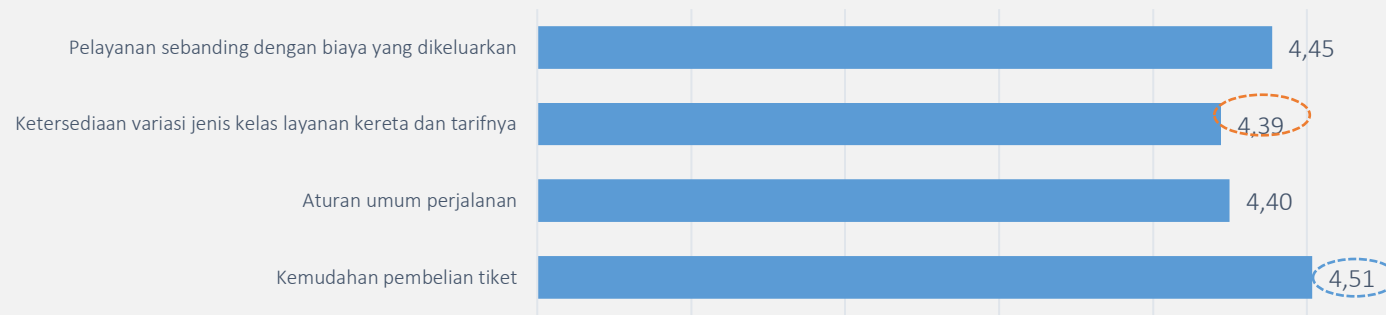
n = 1622, Single Response

C S I Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket

4,44

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Seluruh atribut pada Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket mendapatkan skor diatas 4,0.
- Dapat disimpulkan seluruh atribut berada pada kategori **“High”**.
- Kemudahan pembelian tiket pada Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket harus dapat dipertahankan.

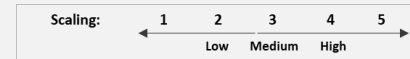


Customer Satisfaction



Aspek Fisik Kereta – Dimensi Kereta

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

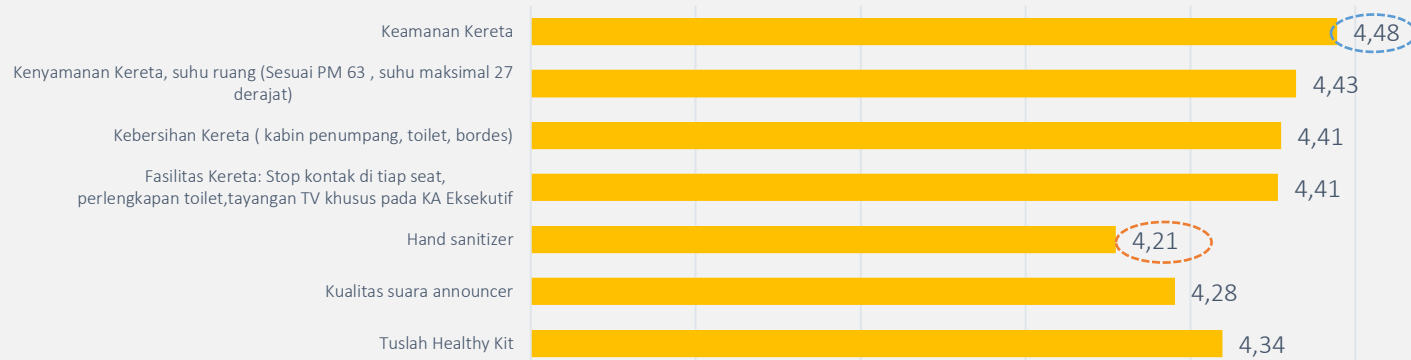


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Kereta

4,37 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Kereta berada pada atribut keamanan kereta
- Skor terendah terdapat pada atribut hand sanitizer namun masih termasuk pada kategori “High”

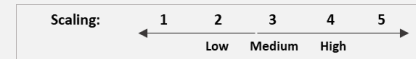


Customer Satisfaction



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

Aspek Fisik Makanan & Minuman di dalam Kereta – Dimensi Kereta



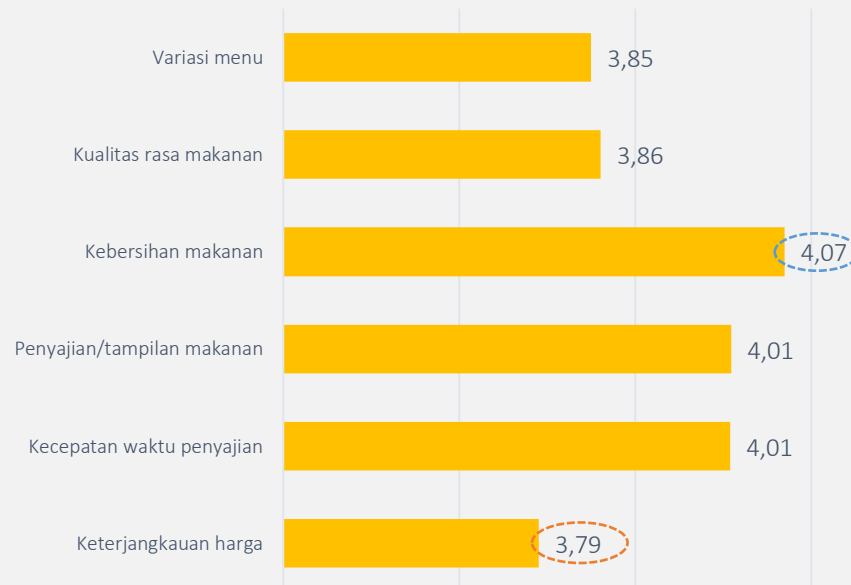
n = 1622, Single Response

CSI Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta

3,93

Tingkat Kepuasan
Penumpang

- Skor CSI paling tinggi pada Aspek Fisik Makanan & Minuman di Dalam Kereta berada pada atribut kebersihan makanan.
- Keterjangkauan harga adalah atribut yang mendapatkan skor CSI terendah.

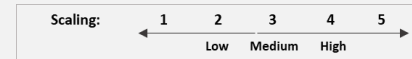


Customer Satisfaction



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

Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta

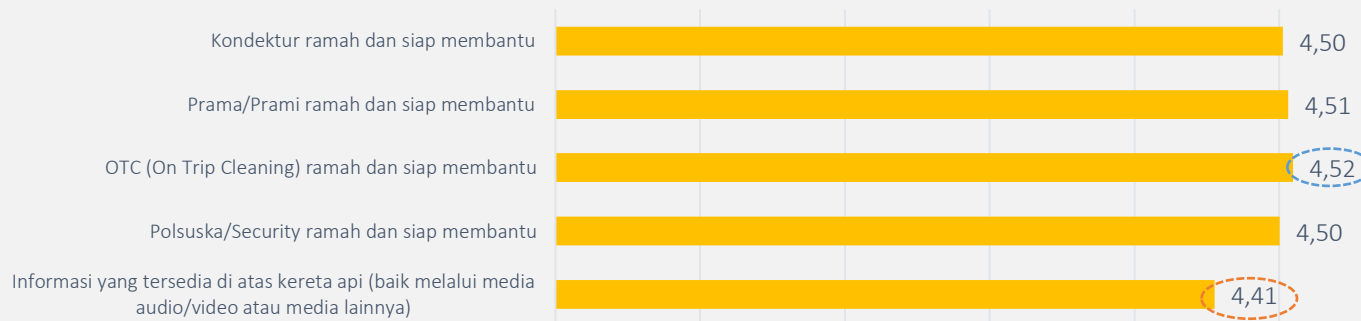


n = 1622, Single Response

C S I Aspek Non Fisik Kereta

4,49 Tingkat Kepuasan Penumpang

- Atribut OTC (On Trip Cleaning) ramah dan siap membantu pada Aspek Non Fisik Kereta mendapatkan skor relatif tinggi.
- Informasi yang tersedia diatas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya) pada dimensi Aspek Non Fisik Kereta mendapat nilai relatif rendah.



Customer Satisfaction



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

Aspek Non Fisik Kereta – Dimensi Kereta

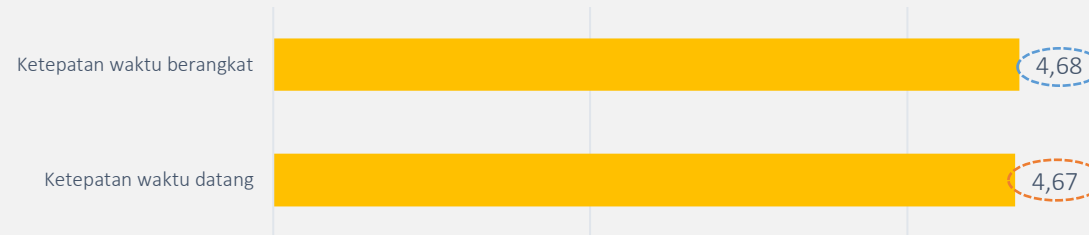


n = 1622, Single Response

CSI Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu Kereta

4,67 Tingkat Kepuasan
Penumpang

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



THANK YOU

GET IT IN TOUCH



Kinas Consulting

Address

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

Contact Person

Hendy Gultom
0857 2265 2128
hendygul0309@gmail.com

Website

kinasconsulting.com