



# Dokumen Laporan Survey Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Semester I - Tahun 2022

Dipersiapkan oleh :



Juni 2022



Latar Belakang & Tujuan Penelitian  
Metodologi Penelitian  
Hasil Survei



# Latar Belakang & Tujuan Penelitian

# Service:



SAMSUNG



Coca-Cola



Google



intel



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



**KEBANYAKAN PERUSAHAAN  
KEHILANGAN  
10-30%  
PELANGGAN  
SETIAP TAHUN**

**Mengapa?**

# PASAR TELAH BERUBAH



BEGITU PULA DENGAN  
PERILAKU KONSUMEN



#1

**WOM**

(WORD OF MOUTH)

**TERBUKTI  
EFEKTIF!**



#2

SEMUA  
ORANG  
KINI TERHUBUNG



#3

SEGALANYA

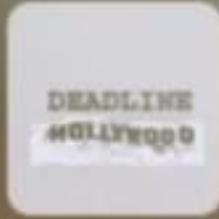
KINI

TRANSPARAN

2366 CAPITAL METRO GOLD AWARD WINNER FOR FINANCIAL TRANSPARENCY - TEXAS COMPTROLLER

METRO SERIOUSLY TRANSPARENT.





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



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



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



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



**Corynne Hagins** @CorynneMi...  
D...ll...ing

**EVERYBODY  
KNOWS  
EVERYTHING  
ABOUT  
YOU**

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

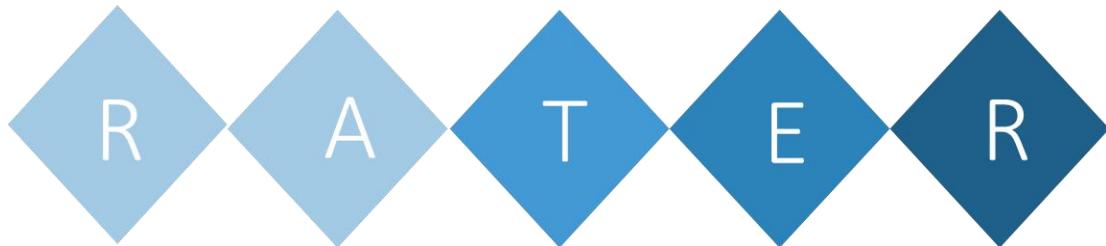
Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu proses yang tidak terlepas pada evaluasi yang telah dilakukan sehingga dibutuhkan alat ukur untuk mengetahui keberhasilan tingkat pelayanan yang telah diberikan sesuai kepuasan pelanggan yang ada sehingga berefek pada tingkat loyalitas pelanggan. Alat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

Sumber: *Service profit chain, HBR, 2008*

Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen berdasarkan RATER

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



Kemampuan memberikan layanan yang dapat diandal-kan dan akurat	Kemampuan petugas memberikan keyakinan dan kepercayaan	Fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, penampilan Petugas,dll,.	Tingkat kepedulian Petugas, layanan personal yang diberikan.	Keinginan untuk membantu dan meresponse kebutuhan konsumen
--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

Service Excellence dalam Menciptakan Customer Experience :



### Dimensi Fisik Stasiun

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

### Dimensi Fisik Ruang Tunggu Stasiun

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

### Dimensi Fisik Boarding Area

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

### Dimensi Fisik Customer Service

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

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

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

### Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket

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

### Dimensi Non Fisik - Keramahan

- Petugas boarding
- Petugas loket
- Petugas costumer service
- Petugas security

### Dimensi Non Fisik - Tarif dan Tiket

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

### Skala pengukuran tingkat kepuasan

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

### Hedonic: Skala Likert

Tidak puas 1 2 3 4 5 Puas



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

### Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

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

n = jumlah responden

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

i = Nilai kinerja atribut ke – i

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

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

### Dimensi Fisik Kereta

Keamanan Kereta  
 Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)  
 Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)  
 Fasilitas Kereta: Stop kontak di tiap seat, perlengkapan toilet (ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan), tayangan TV) khusus pada KA Eksekutif  
 Hand sanitizer  
 Kualitas suara announcer  
 Tuslah Healthy Kit

### Dimensi Fisik Makanan dan Minuman

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

### Dimensi Non Fisik

Kondektur ramah dan siap membantu  
 Prama/Prami ramah dan siap membantu  
 OTC (On Trip Cleaning) ramah dan siap membantu  
 Polsuska/Security ramah dan siap membantu  
 Informasi yang tersedia di atas kereta api (baik melalui media audio/video atau media lainnya)

### Dimensi Non Fisik – Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berangkat  
 Ketepatan waktu datang

### Skala pengukuran tingkat kepuasan

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

### Hedonic: Skala Likert

Tidak puas 1 2 3 4 5 Puas

Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)



### Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

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

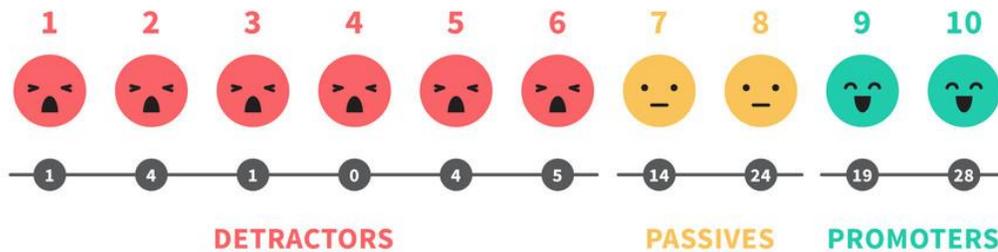
n = jumlah responden  
 Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke – i  
 i = Nilai kinerja atribut ke – i

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

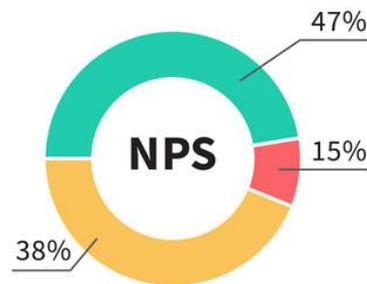
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

## NET PROMOTER SCORE

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



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

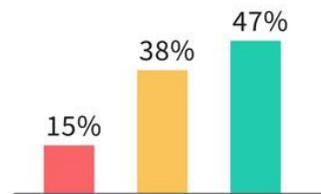


**NPS = %PROMOTERS - %DETRACTORS**

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

**NPS**

Detractors - 15% - 156  
Passives - 38% - 388  
Promoters - 47% - 471



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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Acuan Pekerjaan :

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



# Metodologi Penelitian

Kick-Off Meeting	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kick off meeting tim Swatama Research dengan tim KAI</li><li>• Persiapan proyek dan pengenalan tim pelaksana</li><li>• Kriteria responden yang dipilih untuk sample responden</li><li>• Konfirmasi kerangka atribut pembentuk kepuasan</li></ul>
Questionnaire Design	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pembuatan kuesioner</li><li>• Finalisasi kuesioner</li></ul>
Fieldwork	<ul style="list-style-type: none"><li>• Briefing team</li><li>• Role play</li><li>• Piloting</li><li>• Pelaksanaan data collecting by Face to Face Interview</li></ul>
Quality Control and Editing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Witnessing dan supervisi proses survei</li><li>• QC 30% dari total jumlah sample</li><li>• Perbaikan dan pengecekan logic dan kualitas jawaban</li></ul>
Data Processing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coding pertanyaan terbuka</li><li>• Data entry</li><li>• Data cleaning</li><li>• Tabulasi</li></ul>
Reporting	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentasi</li><li>• Rekomendasi</li></ul>



## Wilayah Survey & Objek Penelitian

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

### Objek Penelitian :

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



# Survey Outline – Target Responden

Target responden dalam penelitian ini adalah:

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



## Jumlah Sampel di Stasiun

No	Nama Stasiun	Wilayah	Jumlah
1	Gambir	Daop 1 Jakarta	173
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	219
3	Bandung	Daop 2 Bandung	231
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	144
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	25
6	Cirebon Prujakan	Daop 3 Cirebon	22
7	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	67
8	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	78
9	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	59
10	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	27
11	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	135
12	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	75
13	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	46
14	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	18
15	Madiun	Daop 7 Madiun	28
16	Kediri	Daop 7 Madiun	35
17	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	169
18	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	114
19	Malang	Daop 8 Surabaya	108
20	Jember	Daop 9 Jember	57
21	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	105
22	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	28
23	Kertapati	Divre 3 Palembang	16
24	Tanjungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	20

**Jumlah responden yang diambil di Stasiun sebanyak 2000 responden.**



## Jumlah Sampel di Kereta

**Kereta Api kelas Eksekutif**

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber -Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Argo Anggrek	2	Daop 1	08:20 - 16:30	K1	Gmr – Sbi	20
2	Bima	76	Daop 1	17:05 - 04:36	K1	Gmr – Sgu	20
3	Argo Lawu	7	Daop 6	08:35 - 15:35	K1	Slo – Gmr	20
4	Gajayana	71	Daop 8	14:25 - 03:03	K1	MI – Gmr	20
5	Argo Wilis	6	Daop 2	08:15 - 18:10	K1	Bd – Sgu	20
6	Argo Dwipangga	9	Daop 6	20:10 - 03:10	K1	Slo – Gmr	20
7	Sembrani	77	Daop 8	18:55 - 04:27	K1	Sbi – Gmr	20
8	Argo Muria	13	Daop 4	16:00 - 21:44	K1	Smt – Gmr	20
9	Argo Sindoro	11	Daop 4	06:00 - 1140	K2	Smt – Gmr	20
TOTAL							180

**Kereta Api kelas Ekonomi Komersial**

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber -Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayakarta	253	Daop 8	14:30 - 05:35	K3	Sgu – Pse	20
2	Matarmaja	282	Daop 1	10:20 - 02:24	K3	Pse – MI	20
3	Singasari	101	Daop 7	16:35 - 06:23	K3	Bl - Pse	20
TOTAL							60

**Kereta Api kelas Ekonomi PSO**

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber -Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Serayu	301	Daop 5	06:45 - 17:32	K3 PSO	Pwt - Pse	20
2	Sri Tanjung	287	Daop 9	07:00 - 13:11	K3 PSO	Ktg - Sgu	20
3	Tawangalun	314	Daop 9	05:15 - 10:53	K3 PSO	Ktg - MIk	20
4	Putri Deli		Divre 1		K3 PSO	Mdn – Tnb	20
5	Siantar Ekspres		Divre 1		K3 PSO	Mdn – Sir	20
6	Sibinuang		Divre 2		K3 PSO	Pd - Nrs	20
7	Bukit Serelo	S9	Divre 3	09:30 - 16:25	K3 PSO	Kpt - Llg	20
8	Kuala Stabas	S6	Divre 4	06:30 - 11:30	K3 PSO	Tnk - Bta	20
TOTAL							160

**Kereta Api kelas Campuran**

No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber -Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Jayabaya	106	Daop 1	16:45 - 06:28	campuran	Pse - MI	20
2	Harina	124	Daop 2	20:25 - 22:20	campuran	Bd - Sbi	20
3	Argo Parahyangan	39	Daop 2	11:10 - 14:14	campuran	Bd - Gmr	20
4	Argo Cheribon	23F	Daop 3	13:45 - 16:55	campuran	Cn - Gmr	20
5	Sawunggalih	153	Daop 5	07:00 - 14:23	campuran	Kta - Pse	20
TOTAL							100

**Jumlah responden yang diambil di Kereta sebanyak 500 responden.**

## Metode Penelitian

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

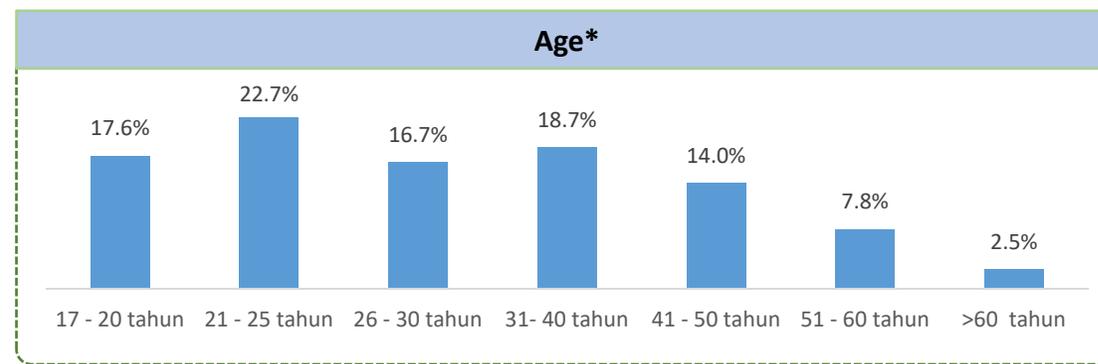
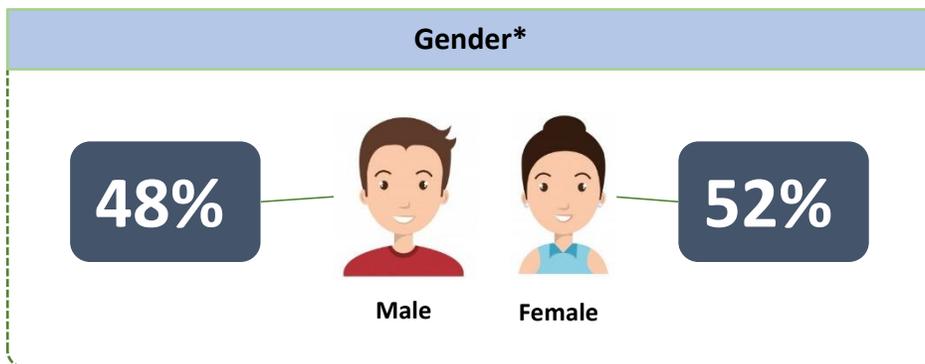
Informasi yang ingin didapatkan

Berbagai informasi sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan.

# Hasil Penelitian

# Demografi

Base n=2500



### Social Economic Status

SES	Level pengeluaran	%
E	Rp. < 1.000.000 (SEC E)	1,2%
D	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999	2,7%
C2	Rp. 1.500.000 - Rp. 2. 999.999	14,5%
C1	Rp. 3.000.000 - Rp. 4. 999.999	41,9%
B	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.999.000	31,8%
A2	Rp. 8.000.000 - Rp 29.999.999	7,7%
A1	Rp. > 30.000.000	0,3%

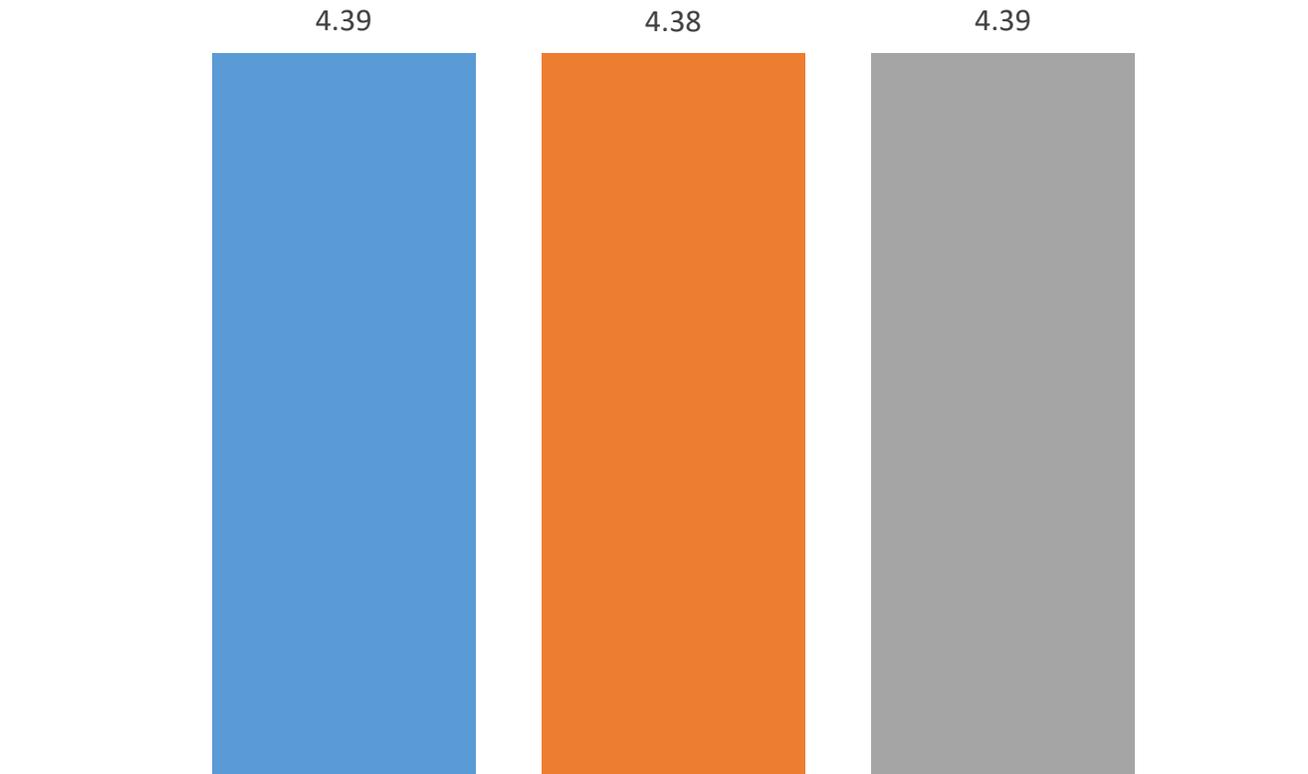
Social economic status is the average monthly household expenditure. such as; food. electricity. water. transportation. education fees. etc.

### Pekerjaan & Pendidikan

Pekerjaan	%	Pendidikan	%
Pelajar / Mahasiswa	26,7%	SD atau setingkat	0,2%
Karyawan Swasta	35,8%	SLTP atau setingkat	3,9%
PNS	3,0%	SLTA atau setingkat	65,3%
Profesional (Dokter, Pengacara, Konsultan, dll)	1,0%	Diploma atau setingkat	7,8%
Ibu rumah tangga	14,8%	S1 atau setingkat	21,8%
Buruh	2,6%	S2 atau setingkat	0,9%
Pekerja tidak tetap / Sektor informal	1,8%	S3 atau setingkat	0,1%
Wiraswasta	10,3%		
Pedagang	1,6%		
Polisi / TNI	0,3%		
Lainnya	2,2%		

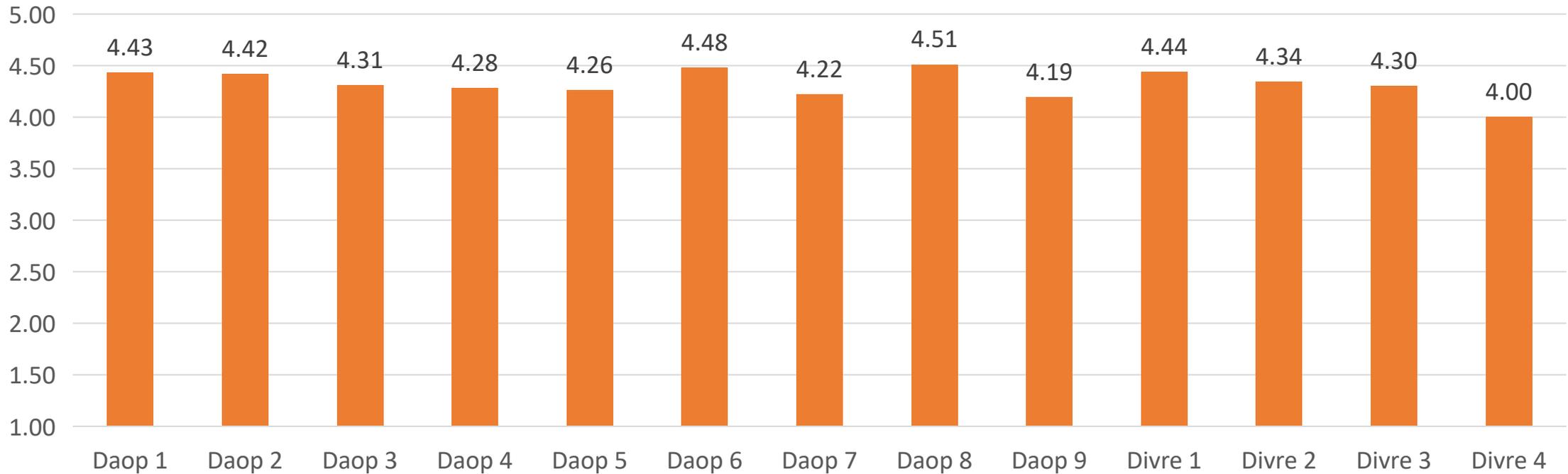
# Executive Summary

■ CSI Dimensi Kereta ■ CSI Dimensi Stasiun ■ CSI Total Kereta dan Stasiun



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

# CSI KAI Semester I 2022 - Daop dan Divre



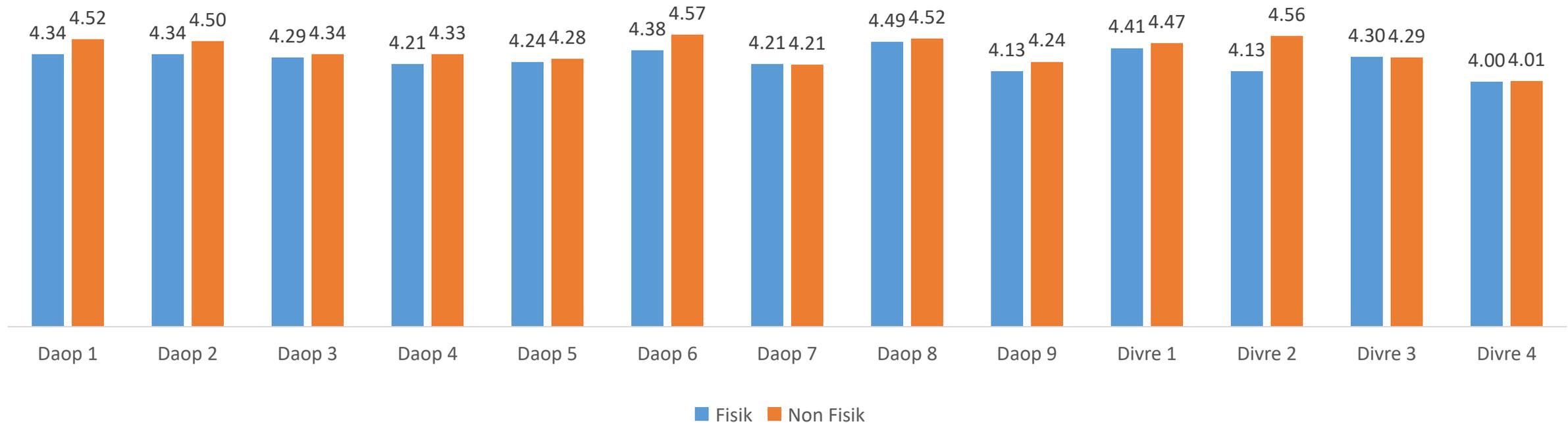
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Performa CSI Fisik dan Non Fisik

## Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan penumpang –daop 8 memiliki CSI fisik tertinggi (4.49) dan sementara Daop 6 memiliki Non fisik tertinggi (4.57) sementara Divre 4 memiliki CSI fisik terendah (4.00) dan CSI non fisik (4.01)

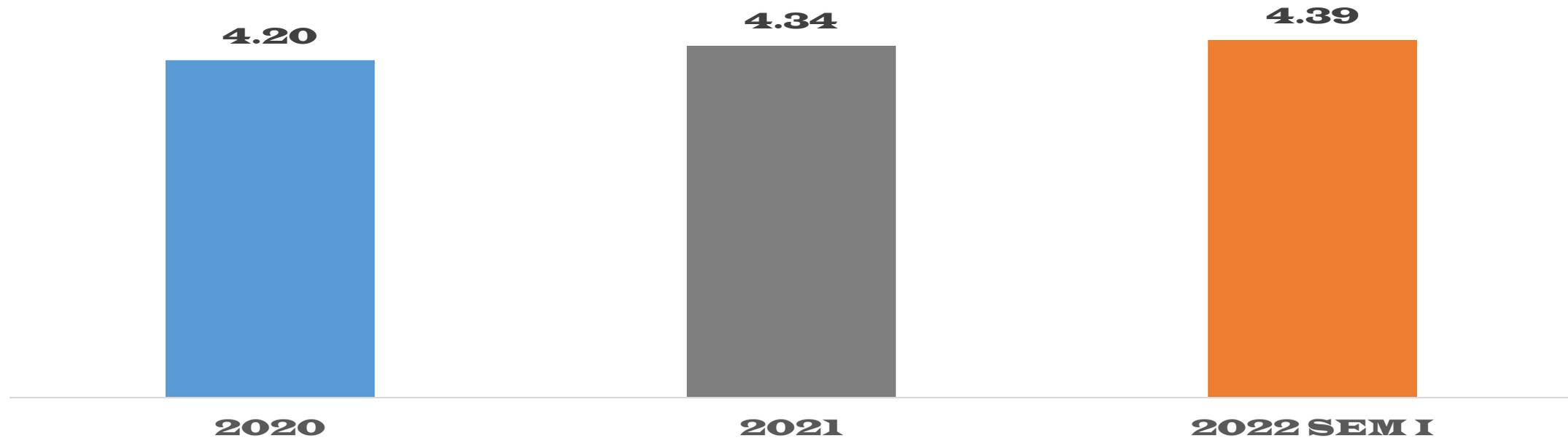


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# Total CSI tahun 2020, 2021, dan 2022 semester 1



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

# CSI Total, Fisik, Dan Non fisik tahun 2020, 2021, 2022 Sem I



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI Total	4,2	4,34	4.39	0.05
Aspek Fisik	4,17	4,34	4.33	-0.01
Aspek Non Fisik	4,25	4,39	4.44	0.05

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



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# Summary Aspek CSI KAI Semester I tahun 2022

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI Total				
CSI Dimensi Stasiun	4,22	4,43	4.38	-0.05
Aspek Fisik Stasiun	4,18	4,31	4.36	0.05
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,23	4,39	4.37	-0.02
Aspek Fisik Boarding Area	4,26	4,41	4.38	-0.03
Aspek Fisik Customer Service	4,26	4,44	4.42	-0.02
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,26	4,46	4.39	-0.07
Aspek Non Fisik Keramahan	4,3	4,48	4.42	-0.06
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,17	4,48	4.39	-0.09
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	4,09	4,46	4.41	-0.05
CSI Dimensi Kereta	4,22	4,19	4.39	0.2
Aspek Fisik Kereta	4,13	4,21	4.39	0.18
Aspek Fisik Makanan dan Minuman	3,91	3,93	4.16	0.23
Aspek Non Fisik	4,31	4,21	4.42	0.21
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	4,36	4,34	4.55	0.21
CSI Total Kereta dan Stasiun	4,2	4,34	4.39	0.05
Aspek Fisik Kereta (Total) + Aspek Stasiun (Total)	4,17	4,34	4.33	-0.01
Aspek Non Fisik Kereta (Total) + Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,25	4,39	4.44	0.05
Aspek Fisik Stasiun (Total)	4,23	4,4	4.33	-0.07
Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,19	4,47	4.44	-0.03
Aspek Fisik Kereta (Total)	4,02	4,1	4.32	0.22
Aspek Non Fisik Kereta (Total)	4,34	4,28	4.45	0.17

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

# Summary Index KAI Semester I tahun 2022



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI	4,22	4,34	4.39	+0.05%
CDI	1,63%	0,48%	0,17%	-0,31%
HFI	96,75%	93,79%	98,43%	4,64%
Penyampaian Complain	34,94%	40,96%	28,43%	-12,53%
CSI Complain	3,8	3,57	3,17	-0,40
Penyampaian Claim	23,19%	16,99%	0,00%	-16,99%
CSI Claim	3,95	3,71	0,00	-3,71
CRI (Retention) %	87,10%	91,36%	75,06%	-16,30%
CRI (Retention) – Mean Score	4,33	4,49	3,75	-0,74
NPS	38,19%	33,99%	50,73%	16,74%
CLI	4,16	4,24	4,15	-0,09
CEI	4,08	4,21	4,07	-0,14
Customer Relationship	4,26	4,42	4,23	-0,19
Customer Partnership	4,09	4,34	4,07	-0,27
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	77,09%	-4,56%



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 - Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI	4,22	4,34	4,39	0.05
Daop 1 Jak	4,22	4,31	4.43	0.12
Daop 2 Bd	4,18	4,35	4.42	0.07
Daop 3 Cn	4,13	4,26	4.31	0.05
Daop 4 Sm	4,15	4,32	4.28	-0.04
Daop 5 Pwt	4,25	4,34	4.26	-0.08
Daop 6 Yk	4,22	4,24	4.48	0.24
Daop 7 Mn	4,23	4,46	4.22	-0.24
Daop 8 Sb	4,3	4,44	4.51	0.07
Daop 9 Jr	4,25	4,43	4.19	-0.24
Divre 1 Su	4,14	4,39	4.44	0.05
Divre 2 Pd	4,24	3,95	4.34	0.39
Divre 3 Pg	4,27	4,4	4.30	-0.1
Divre 4 Tnk	4,21	4,33	4.00	-0.33

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CDI	1,63%	0,48%	0.17%	-0.29%
Daop 1 Jak	2,22%	0,50%	0.33%	-0.17%
Daop 2 Bd	2,48%	0,24%	0.04%	-0.20%
Daop 3 Cn	1,49%	0,29%	0.00%	-0.29%
Daop 4 Sm	1,88%	0,36%	0.52%	0.16%
Daop 5 Pwt	1,44%	1,05%	0.50%	-0.55%
Daop 6 Yk	1,40%	0,52%	0.06%	-0.46%
Daop 7 Mn	1,29%	0,48%	0.01%	-0.47%
Daop 8 Sb	1,40%	0,28%	0.00%	-0.28%
Daop 9 Jr	1,24%	0,39%	0.33%	-0.06%
Divre 1 Su	1,57%	1,06%	0.32%	-0.74%
Divre 2 Pd	2,12%	4,56%	0.27%	-4.29%
Divre 3 Pg	0,92%	0,19%	0.00%	-0.19%
Divre 4 Tnk	1,58%	0,51%	0.05%	-0.46%



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 - Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
HFI	96,75%	93,79%	98,43%	4,64%
Daop 1 Jak	94,80%	92,97%	98,41%	5,44%
Daop 2 Bd	100,00%	94,90%	97,47%	2,57%
Daop 3 Cn	96,00%	92,05%	99,13%	7,08%
Daop 4 Sm	94,50%	91,52%	98,86%	7,34%
Daop 5 Pwt	97,00%	93,48%	95,00%	1,52%
Daop 6 Yk	97,00%	93,31%	97,19%	3,88%
Daop 7 Mn	96,50%	91,75%	98,21%	6,46%
Daop 8 Sb	96,67%	95,66%	99,60%	3,94%
Daop 9 Jr	96,00%	94,98%	98,25%	3,27%
Divre 1 Su	98,67%	90,19%	99,52%	9,33%
Divre 2 Pd	96,00%	99,30%	98,21%	-1,09%
Divre 3 Pg	97,33%	98,04%	100,00%	1,96%
Divre 4 Tnk	98,67%	96,96%	97,50%	0,54%

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
Penyampaian Complain	34,94%	40,96%	28,43%	-12,53%
Daop 1 Jak	27,23%	47,50%	66,67%	19,17%
Daop 2 Bd	7,35%	46,59%	50,00%	3,41%
Daop 3 Cn	34,00%	46,67%	40,00%	-6,67%
Daop 4 Sm	51,31%	39,71%	0,00%	-39,71%
Daop 5 Pwt	11,68%	45,72%	0,00%	-45,72%
Daop 6 Yk	46,69%	39,17%	7,14%	-32,03%
Daop 7 Mn	43,71%	58,33%	0,00%	-58,33%
Daop 8 Sb	34,90%	72,43%	0,00%	-72,43%
Daop 9 Jr	13,25%	35,00%	0,00%	-35,00%
Divre 1 Su	54,65%	10,71%	0,00%	-10,71%
Divre 2 Pd	45,37%	0,00%	0,00%	0,00%
Divre 3 Pg	29,80%	0,00%	0,00%	0,00%
Divre 4 Tnk	54,80%	0,00%	0,00%	0,00%



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 - Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI Complain	3,8	3,57	3,17	-0,40
Daop 1 Jak	2,81	3,46	3,25	-0,21
Daop 2 Bd	3,95	3,84	3,00	-0,84
Daop 3 Cn	4,02	3,92	3,00	-0,92
Daop 4 Sm	3,87	3,9	NA	NA
Daop 5 Pwt	3,15	3,2	NA	NA
Daop 6 Yk	3,77	3,78	3,00	-0,78
Daop 7 Mn	3,95	3	NA	NA
Daop 8 Sb	4,1	3,45	NA	NA
Daop 9 Jr	4,45	3	NA	NA
Divre 1 Su	2,9	3,33	NA	NA
Divre 2 Pd	4,17	NA	NA	NA
Divre 3 Pg	4	NA	NA	NA
Divre 4 Tnk	4,29	NA	NA	NA

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CSI Claim	3,95	3,71	NA	NA
Daop 1 Jak	3,98	4	NA	NA
Daop 2 Bd	3,92	NA	NA	NA
Daop 3 Cn	3,99	NA	NA	NA
Daop 4 Sm	3,73	3,75	NA	NA
Daop 5 Pwt	3,63	4	NA	NA
Daop 6 Yk	3,98	NA	NA	NA
Daop 7 Mn	4,43	NA	NA	NA
Daop 8 Sb	4,39	3,33	NA	NA
Daop 9 Jr	3,76	NA	NA	NA
Divre 1 Su	3,89	4	NA	NA
Divre 2 Pd	2,94	NA	NA	NA
Divre 3 Pg	3,93	NA	NA	NA
Divre 4 Tnk	4	NA	NA	NA



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CRI (Retention) %	87,10%	91,36%	75,06%	-16,30%
Daop 1 Jak	84,50%	90,71%	81,16%	-9,55%
Daop 2 Bd	91,25%	91,33%	71,89%	-19,44%
Daop 3 Cn	86,50%	87,61%	71,89%	-15,72%
Daop 4 Sm	85,50%	95,49%	66,59%	-28,90%
Daop 5 Pwt	83,00%	92,98%	77,83%	-15,15%
Daop 6 Yk	86,83%	89,39%	72,22%	-17,17%
Daop 7 Mn	87,50%	95,88%	72,87%	-23,01%
Daop 8 Sb	91,83%	93,28%	79,57%	-13,71%
Daop 9 Jr	93,00%	78,18%	73,43%	-4,75%
Divre 1 Su	79,50%	96,51%	69,11%	-27,40%
Divre 2 Pd	83,17%	94,52%	72,26%	-22,26%
Divre 3 Pg	87,17%	97,14%	75,35%	-21,79%
Divre 4 Tnk	87,50%	85,25%	66,00%	-19,25%

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CRI (Retention) – Mean Score	4,33	4,49	3,75	-0,73
Daop 1 Jak	4,37	4,52	4,06	-0,46
Daop 2 Bd	4,42	4,53	3,59	-0,94
Daop 3 Cn	4,29	4,52	3,59	-0,93
Daop 4 Sm	4,33	4,62	3,33	-1,29
Daop 5 Pwt	4,17	4,57	3,89	-0,68
Daop 6 Yk	4,24	4,4	3,61	-0,79
Daop 7 Mn	4,29	4,72	3,64	-1,08
Daop 8 Sb	4,41	4,41	3,98	-0,43
Daop 9 Jr	4,46	4,26	3,67	-0,59
Divre 1 Su	4,3	4,55	3,46	-1,09
Divre 2 Pd	4,18	4,71	3,61	-1,10
Divre 3 Pg	4,44	4,42	3,77	-0,65
Divre 4 Tnk	4,43	4,42	3,30	-1,12



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 - Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
NPS	38,19%	33,99%	50,73%	16,74%
Daop 1 Jak	37,90%	33,49%	50,54%	17,05%
Daop 2 Bd	35,55%	35,32%	48,75%	13,43%
Daop 3 Cn	21,00%	42,78%	49,72%	6,94%
Daop 4 Sm	32,90%	24,66%	37,49%	12,83%
Daop 5 Pwt	39,00%	37,37%	61,72%	24,35%
Daop 6 Yk	48,37%	30,60%	50,52%	19,92%
Daop 7 Mn	42,05%	35,16%	20,36%	-14,80%
Daop 8 Sb	36,47%	38,17%	49,77%	11,60%
Daop 9 Jr	52,25%	34,43%	79,45%	45,02%
Divre 1 Su	35,50%	43,33%	39,70%	-3,63%
Divre 2 Pd	37,02%	35,18%	60,00%	24,82%
Divre 3 Pg	31,33%	32,68%	71,25%	38,57%
Divre 4 Tnk	30,33%	34,85%	40,00%	5,15%

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CLI	4,16	4,24	4,15	-0,09
Daop 1 Jak	4,16	4,16	4,27	0,11
Daop 2 Bd	4,12	4,25	4,20	-0,05
Daop 3 Cn	4,11	4,37	4,04	-0,33
Daop 4 Sm	4,15	4,23	4,02	-0,21
Daop 5 Pwt	4,15	4,4	4,27	-0,13
Daop 6 Yk	4,14	4,22	4,15	-0,07
Daop 7 Mn	4,16	4,25	3,92	-0,33
Daop 8 Sb	4,21	4,25	4,17	-0,08
Daop 9 Jr	4,15	4,26	3,98	-0,28
Divre 1 Su	4,06	4,14	4,03	-0,11
Divre 2 Pd	4,14	4,17	4,00	-0,17
Divre 3 Pg	4,25	4,26	4,12	-0,14
Divre 4 Tnk	4,2	4,29	3,87	-0,42



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022 - Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
CEI	4,08	4,21	4,07	-0,14
Daop 1 Jak	4,07	4,13	4,17	0,04
Daop 2 Bd	4	4,27	4,13	-0,14
Daop 3 Cn	4,04	4,38	3,99	-0,39
Daop 4 Sm	4,05	4,17	3,92	-0,25
Daop 5 Pwt	4,01	4,37	4,04	-0,33
Daop 6 Yk	4,08	4,16	4,04	-0,12
Daop 7 Mn	4,12	4,1	3,89	-0,21
Daop 8 Sb	4,15	4,2	4,22	0,02
Daop 9 Jr	4,09	4,23	3,81	-0,42
Divre 1 Su	3,99	4,21	4,04	-0,17
Divre 2 Pd	4,11	4,14	4,17	0,03
Divre 3 Pg	4,22	4,21	4,01	-0,20
Divre 4 Tnk	4,14	4,32	3,79	-0,53

INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	77,09%	-4,56%
Daop 1 Jak	65,10%	79,74%	85,94%	6,20%
Daop 2 Bd	56,25%	84,94%	79,60%	-5,34%
Daop 3 Cn	71,00%	83,98%	72,90%	-11,08%
Daop 4 Sm	63,75%	79,09%	72,92%	-6,17%
Daop 5 Pwt	71,25%	85,32%	76,83%	-8,49%
Daop 6 Yk	73,50%	75,86%	79,34%	3,48%
Daop 7 Mn	76,00%	82,01%	64,32%	-17,69%
Daop 8 Sb	78,17%	88,04%	73,78%	-14,26%
Daop 9 Jr	74,00%	78,18%	71,09%	-7,09%
Divre 1 Su	73,17%	90,25%	72,88%	-17,37%
Divre 2 Pd	77,17%	77,96%	70,93%	-7,03%
Divre 3 Pg	87,17%	80,36%	76,75%	-3,61%
Divre 4 Tnk	74,17%	84,09%	69,50%	-14,59%



# Summary Index KAI Semester I tahun 2022

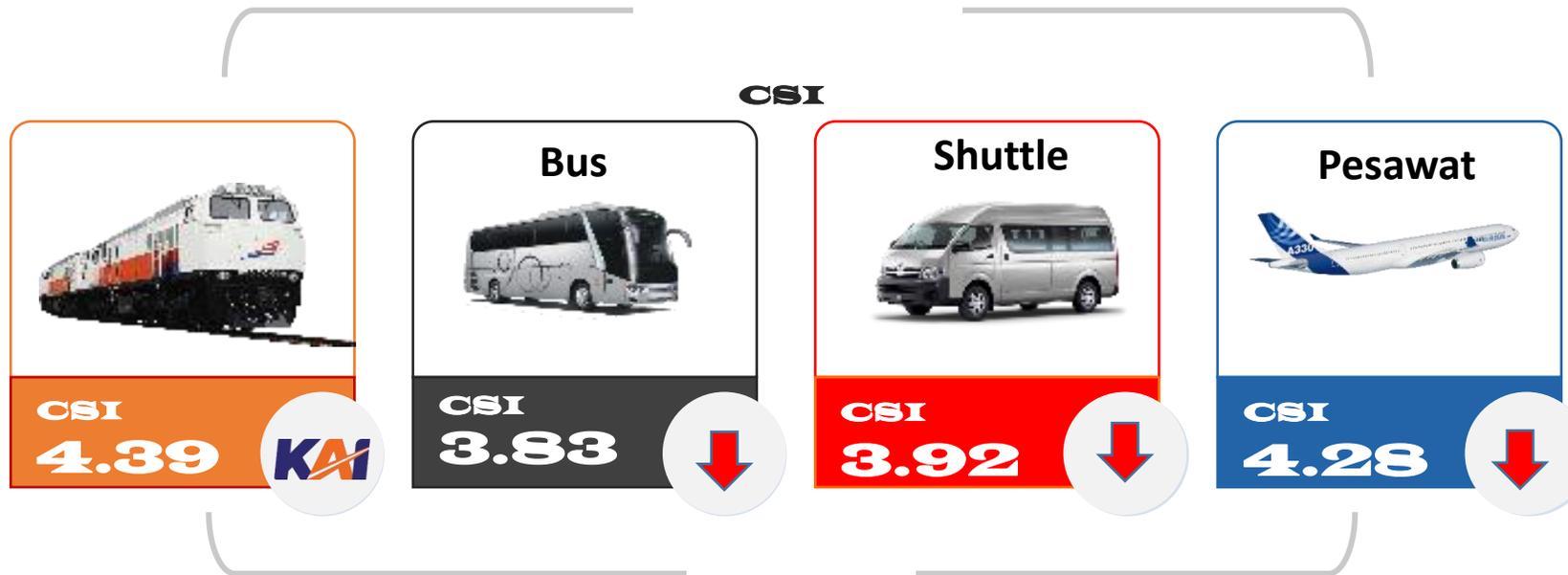


INDEX	2020	2021	2022 SEM I	GAP 2021 vs 2022 SEM I
Customer Relationship	4,26	4,42	4,23	-0,19
Customer Partnership	4,09	4,34	4,07	-0,27

## Transportasi

### Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan penumpang KAI mencapai (4.39) yang dimana masuk kedalam kategori “sangat baik”. Tingkat kepuasan penumpang KAI relatif dibandingkan dengan pesaing unggul atas Bus (3.83), Shuttle (3.92) dan Pesawat (4.28).

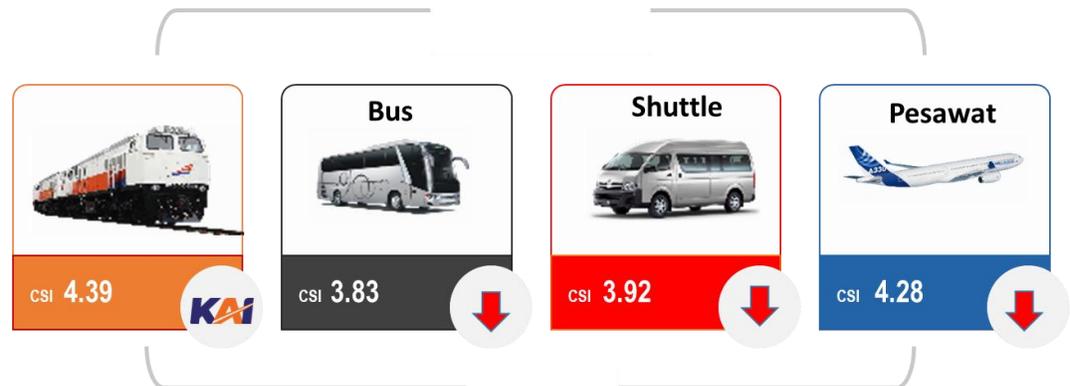
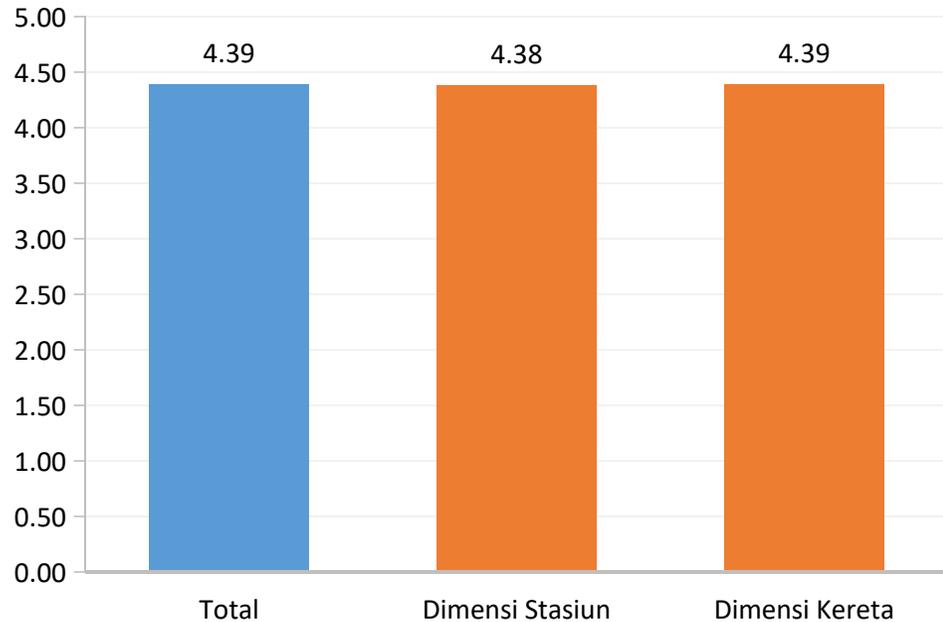


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

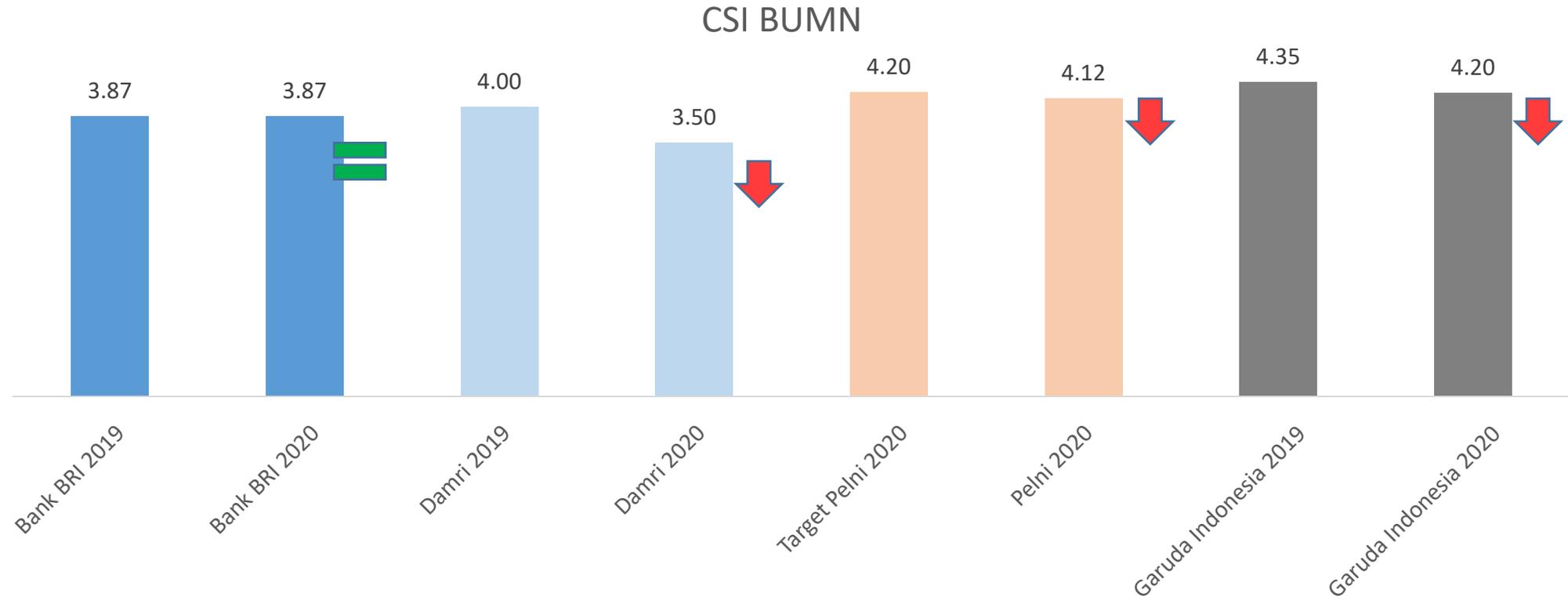
## Transportasi

### Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan penumpang KAI mencapai (4.39) yang dimana masuk kedalam kategori “sangat baik”. Tingkat kepuasan penumpang KAI relatif dibandingkan dengan pesaing unggul atas Bus (3.83) dan Shuttle (3.92) dan Pesawat (4.28).



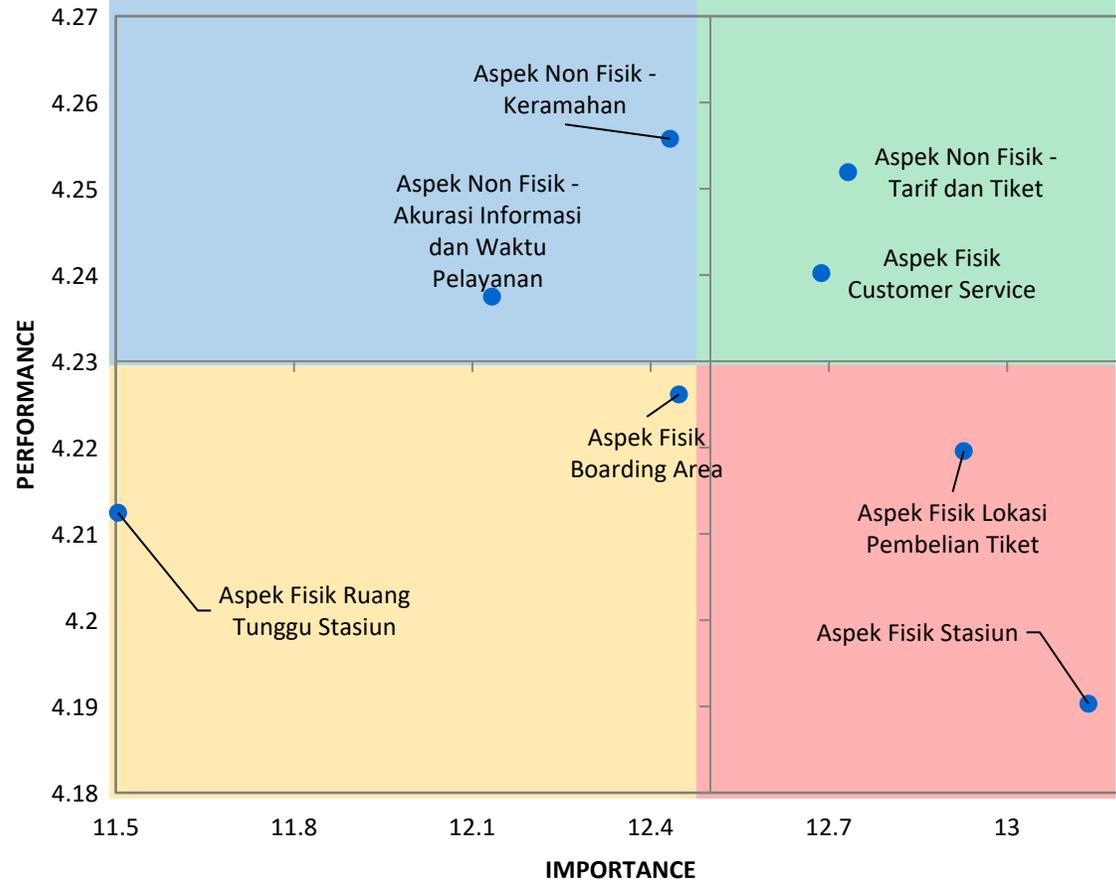
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



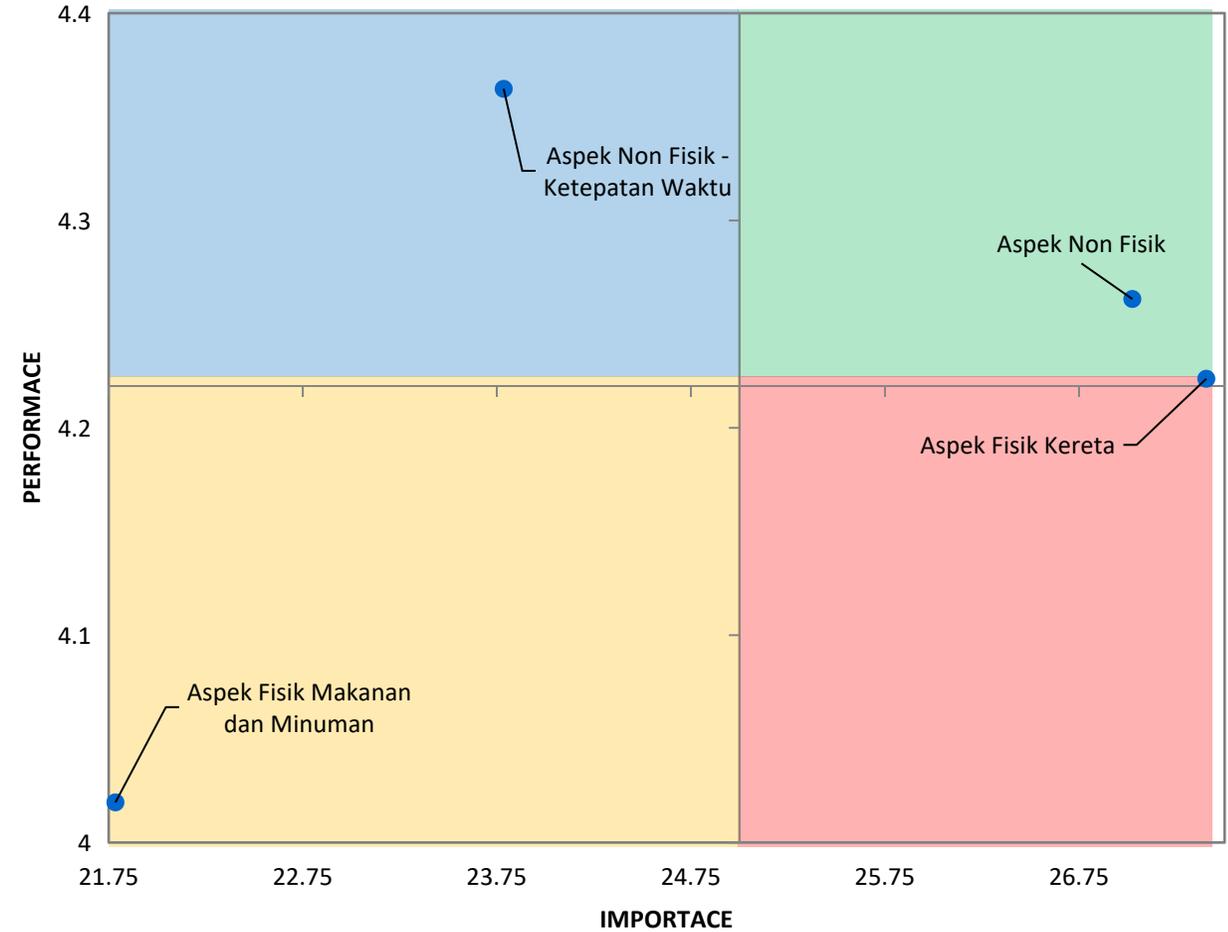
# Impact & Performance Analysis

# Improvement Performance Analysis

## STASIUN



## KERETA



# Improvement Performance Analysis Stasiun

POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG DILAKUKAN	KATEGORI PERBAIKAN
Dimensi Fisik Stasiun	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet, ketersediaan air, jet shower, tisu , handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan)</li> <li>• Fasilitas untuk difable (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet difable, kursi difable di mushola, kursi roda)</li> <li>• Ketersediaan bancik atau peron tinggi (selisih tinggi peron ke lantai kereta maksimum 20 cm)</li> <li>• Passenger crossing</li> <li>• Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)</li> </ul>	→ Must do
Dimensi Ruang tunggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas ruang tunggu (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)</li> <li>• <b>Kenyamanan ruang tunggu</b></li> </ul>	→ Second
Dimensi Fisik Boarding Area	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas boarding area</li> <li>• <b>Kenyamanan boarding area</b></li> </ul>	→ Second
<b>Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ketersediaan informasi pada tiket</b></li> <li>• <b>Ketersediaan dan kehandalan channel eksternal di stasiun</b></li> </ul>	→ Must do



# Improvement Performance Analysis Kereta

POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG DILAKUKAN	KATEGORI PERBAIKAN
Dimensi Fisik Makanan dan Minuman	<ul style="list-style-type: none"><li>• Variasi Menu</li><li>• Kualitas rasa makanan</li><li>• Keterjangkauan harga</li></ul>	→ <b>Second</b>
Dimensi Fisik Kereta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)</li><li>• Hand sanitizer</li><li>• Kualitas suara announcer</li><li>• Tuslah Healthy Kit</li></ul>	→ <b>Must do</b>

# Hasil Analisa

## Customer Satisfaction Index dan Net

Secara keseluruhan, Nilai CSI dan NPS dari PT Kereta Api Indonesia semester I 2022 dapat dikatakan baik. CSI PT. KAI Semester I 2022 mencapai (4.39) dengan kategori "Sangat Baik". NPS PT. KAI Semester I 2022 mencapai (50.73) yang masuk kedalam kategori "Great". Nilai aspek tertinggi pada Fisik Stasiun adalah Customer Service (4.35) sementara Nilai Aspek Non Fisik Stasiun terdapat pada keramahan dan customer service (4.42). Nilai tertinggi kereta Terdapat pada Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu (4.55) Fisik

- Stasiun  
CSI : 4.36
- Ruang Tunggu Stasiun  
CSI : 4.37
- Boarding Area  
CSI : 4.38
- Customer Service  
CSI : 4.42
- Lokasi Pembelian Tiket  
CSI : 4.39

### Non Fisik

- Keramahan  
CSI : 4.42
- Akurasi Informasi dan waktu pelayanan  
CSI : 4.39
- Tarif dan Tiket  
CSI : 4.41



Kereta  
CSI : 4.39

Makanan dan Minuman  
CSI : 4.16

### Non Fisik

Non Fisik Pelayanan  
CSI : 4.42

Ketepatan Waktu  
CSI : 4.55

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

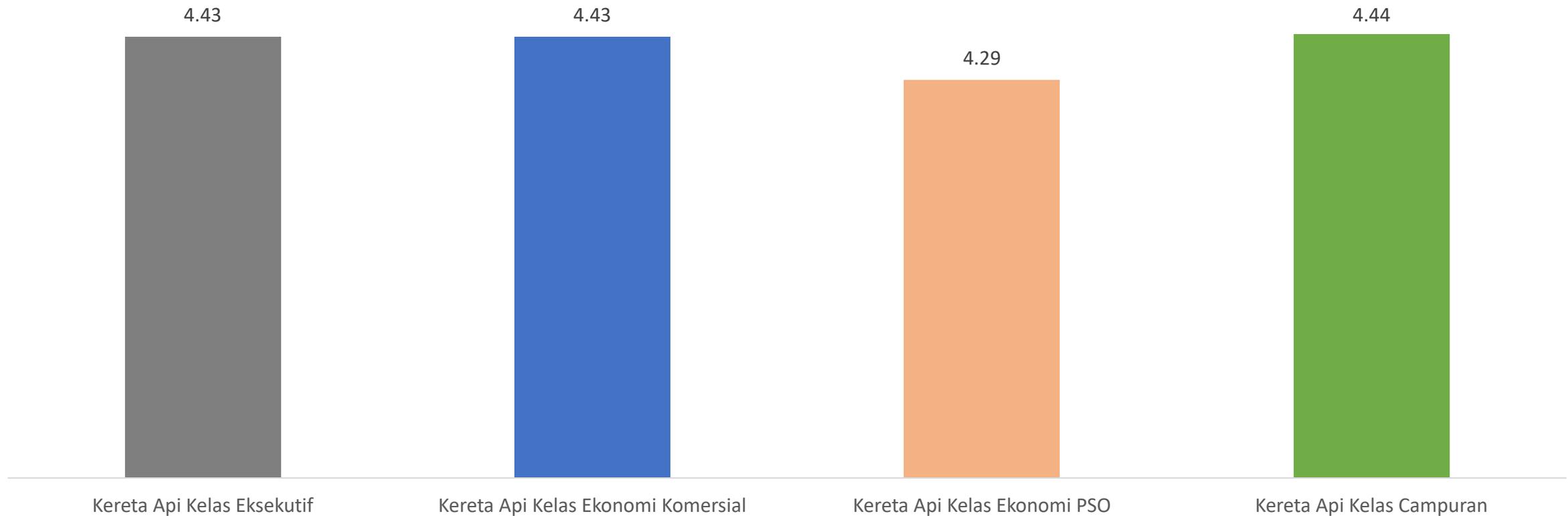
Indeks Penilaian NPS			
Need Improvement	Good	Great	Excellent
-100 - 0	0 - 30	31 - 70	71 - 100

# Performa CSI Kelas Kereta

## Customer Satisfaction Index



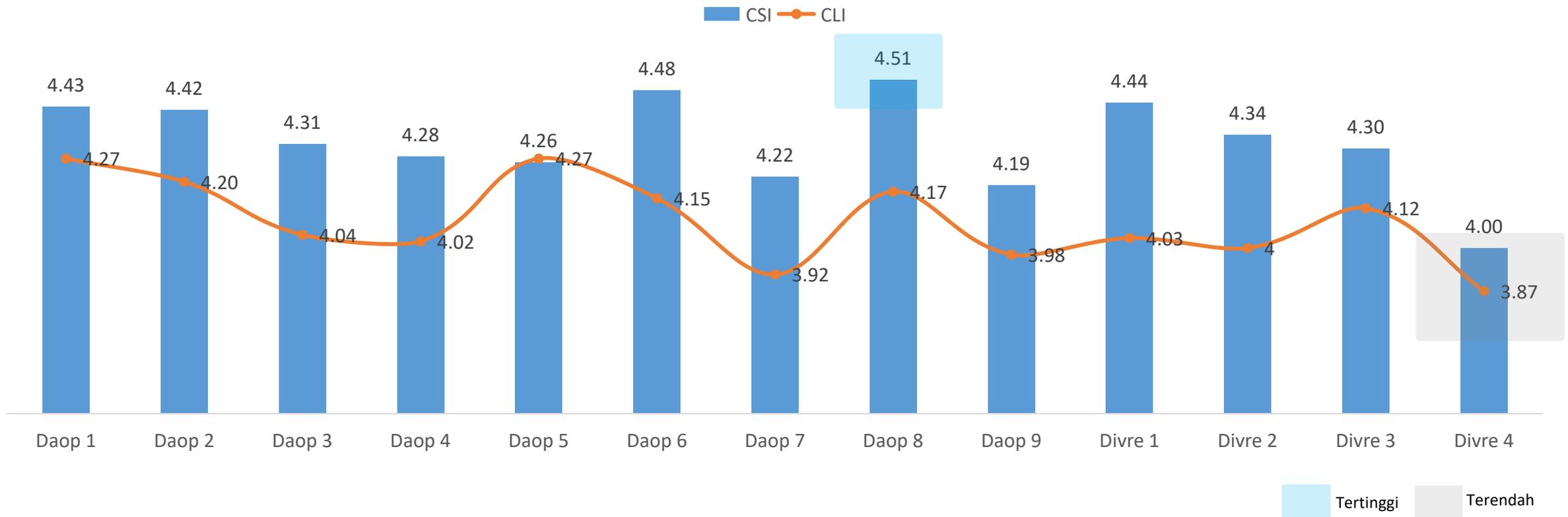
**Tingkat kepuasan penumpang KAI secara total paling tinggi terdapat di kategori Kereta Api kelas campuran (4.44) sementara yang terendah terdapat di kategori Kereta Api kelas Ekonomi PSO (4.29).**



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

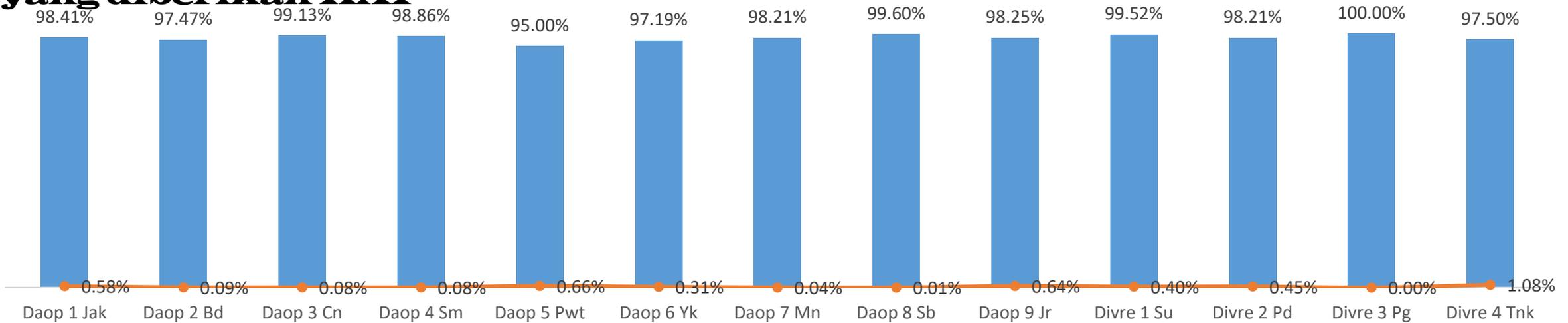
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

- **CSI tertinggi berada pada Daop 8 (4.51) CSI sementara terendah berada pada Divre 4 (4.00). CLI tertinggi berada pada Daop 1 dan Daop 5 (4.27) sementara CLI terendah berada pada Divre 4 (3.87)**



### Dissatisfaction Index

**Hassle Free Index (HFI)** menunjukkan tingkat penumpang KAI yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI. **Customer Dissatisfaction Index (CDI)** menunjukkan tingkat penumpang KAI yang merasa tidak puas ketika menggunakan layanan KAI. **Divre 3** memiliki nilai HFI (100%) dan CDI (0%) yang artinya semua responden yang diwawancara tidak merasakan kendala dan puas terhadap layanan yang diberikan KAI



**1.6%**  
Responden yang merasa ada kendala saat menggunakan layanan KAI

Base n=39

**30.8%** 17.9



Terkait proses pembelian tiket



Proses menunggu diruang tunggu

**17.9**



Pada saat didalam kereta

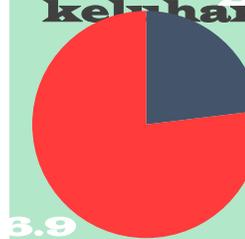
**15.4%** 7.7%



Saat menuju kereta

Saat mengan gkut barang oleh porter Pembayar an tiket

**Menyampa ikan keluhan 23.1%**



Base n=39

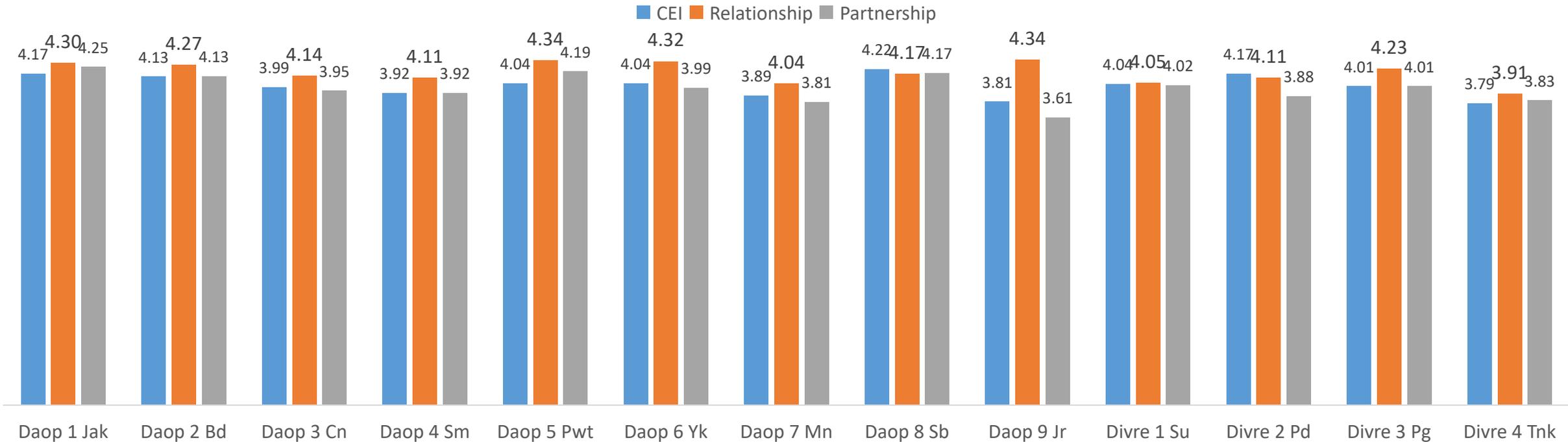
Base n=9

54

# Partnership – Daop dan Divre



Daop 1 memiliki nilai CEI (4.17), Relationship (4.30), Partnership (4.25) dapat dikatakan untuk ketiga nilai tersebut konsisten tinggi. Hal ini menunjukkan tingkat kerekatan hubungan antara penumpang dan KAI sangat tinggi. Sementara Divre 4 memiliki nilai CEI (3.79), Relationship (3.91), Partnership (3.83) dapat dikatakan untuk ketiga nilai tersebut cukup tinggi. Dapat dikatakan Divre 4 perlu melakukan peningkatan program-program yang dapat meningkatkan kerekatan penumpang dengan perusahaan.



# Customer Satisfaction Index (CSI)

Keseluruhan

Customer Satisfaction Index

(CSI)

Dimensi

Atribut

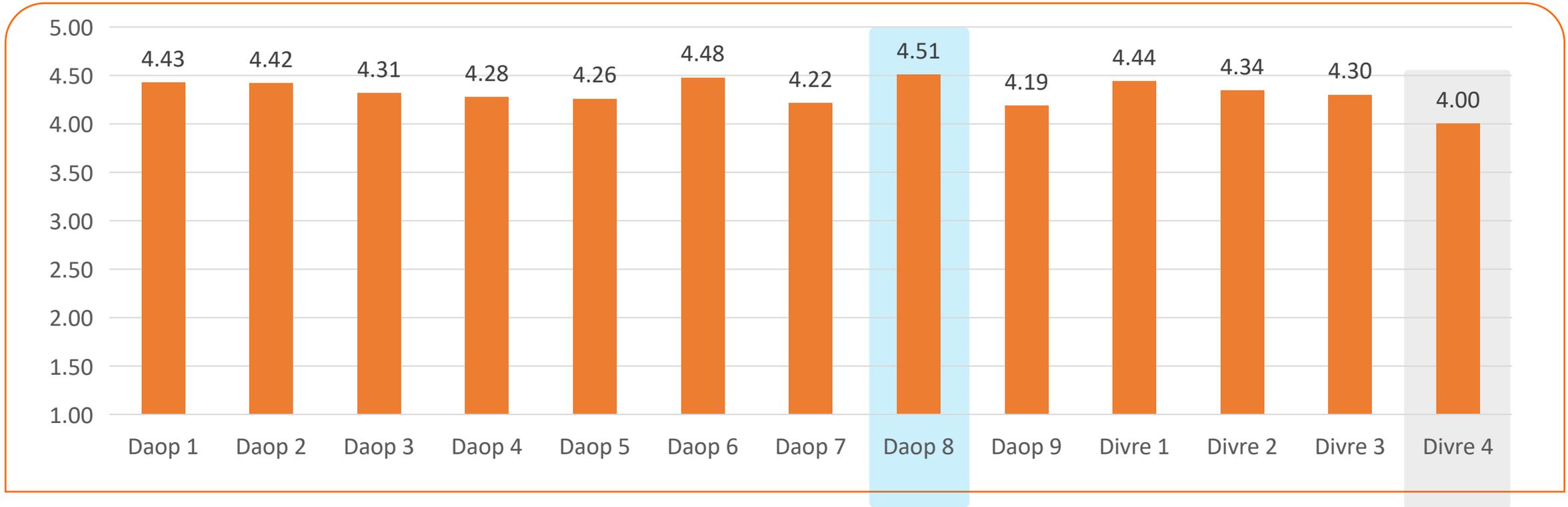
Keseluruhan

Customer Satisfaction Index  
(CSI)  
Dimensi

# Divre

## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI paling tinggi berdasarkan daop dan divre berada pada Daop 8 (4.51). Sementara tingkat kepuasan KAI paling rendah berada pada Divre 4 (4.00)



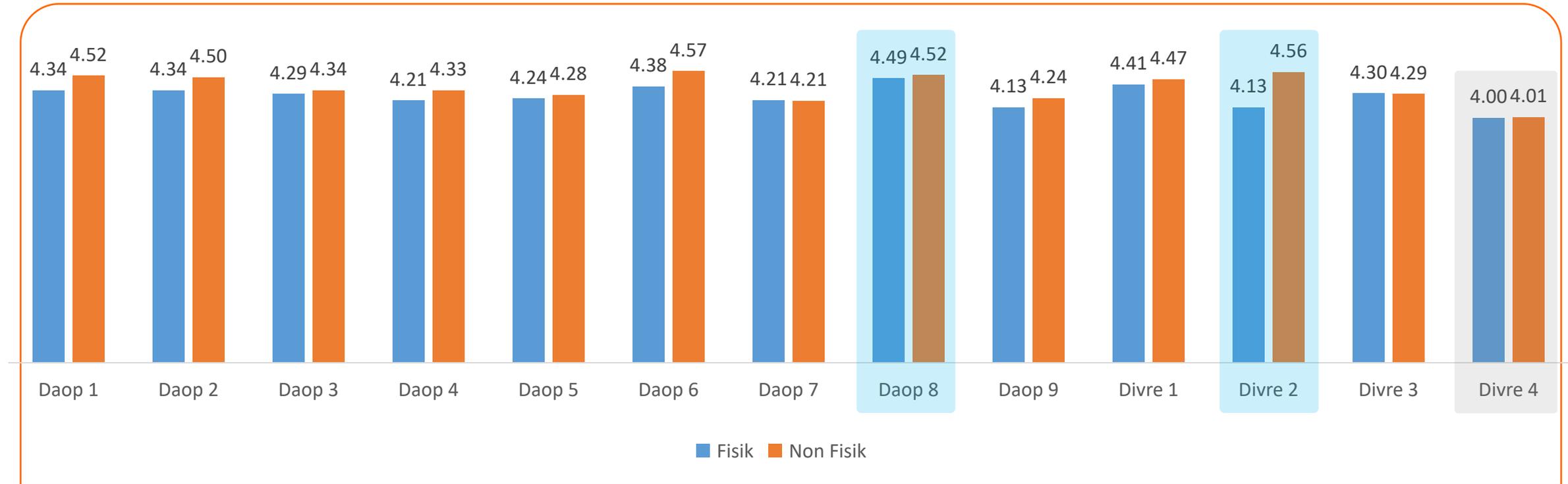
Tertinggi
Terendah

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

## Divre

## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI berdasarkan Fisik dan Non Fisik. Divre 2 memiliki CSI non fisik paling tinggi (4.56) sementara Daop 8 memiliki CSI fisik paling tinggi (4.49) Sementara Divre 4 memiliki CSI Fisik (4.00) dan Non Fisik (4.01) paling rendah

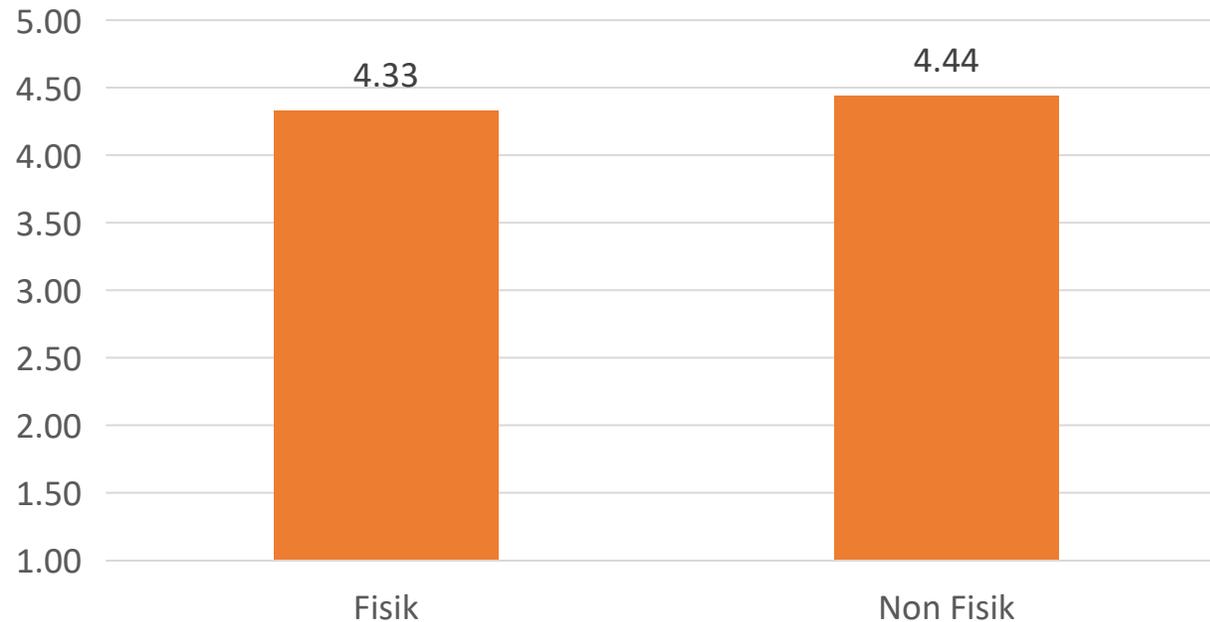


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI KAI Berdasarkan Aspek Customer Satisfaction Index



**Tingkat kepuasan penumpang terhadap Non Fisik PT KAI secara keseluruhan mencapai (4.44). Nilai kepuasan non fisik PT KAI secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kepuasan penumpang terhadap Fisik PT KAI secara keseluruhan mencapai (4.33). Nilai kepuasan fisik PT KAI secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik.**



**CSI KAI 4.39**



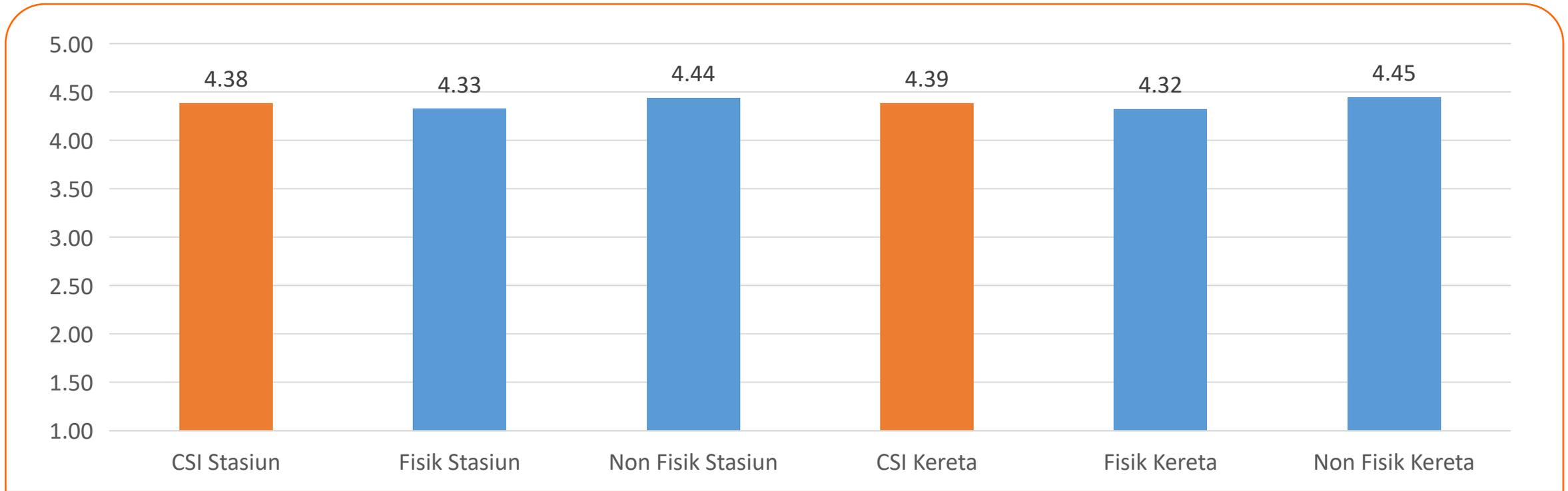
Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

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

# CSI KAI Berdasarkan Aspek Customer Satisfaction Index



**Tingkat kepuasan penumpang terhadap Non Fisik PT KAI stasiun (4.44) dan kereta (4.45) . Nilai kepuasan non fisik PT KAI Non Fisik Stasiun dan Kereta dapat dikatakan sangat baik**



**CSI KAI 4.39**



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

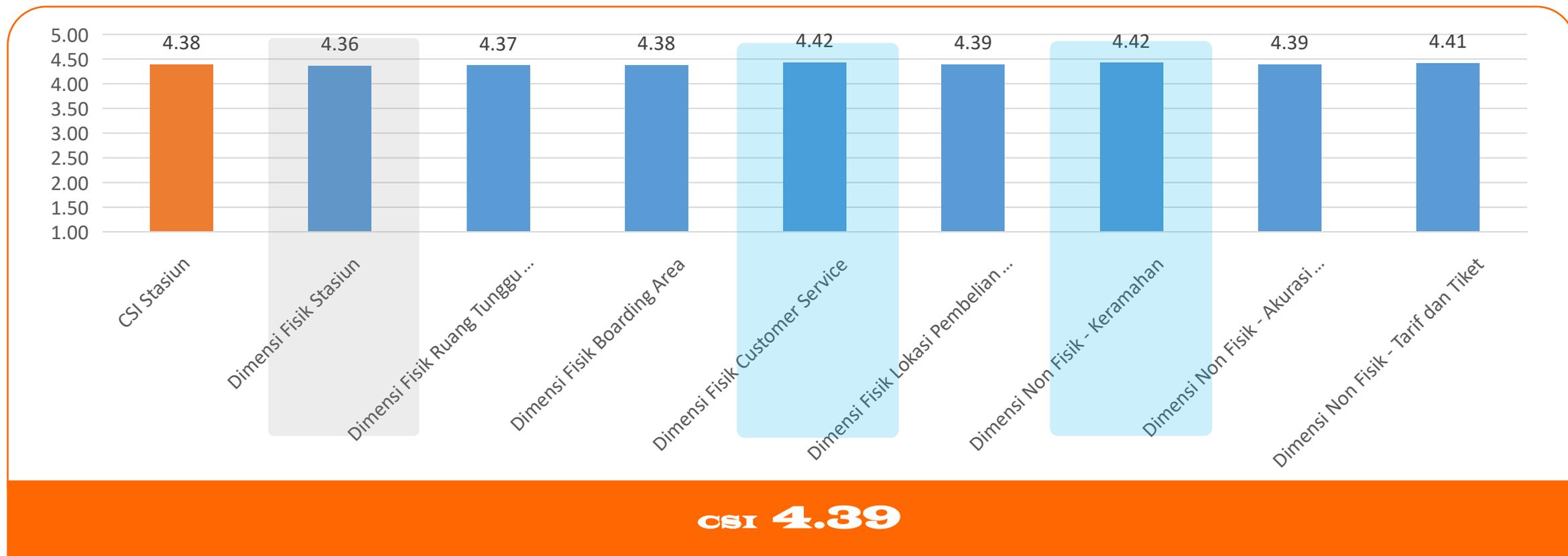
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# Stasiun



## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan penumpang KAI terhadap stasiun mencapai **(4.38)**. Dimensi tertinggi adalah dimensi keramahan dan customer service mencapai **(4.42)** sementara dimensi terendah adalah dimensi fisik stasiun **(4.36)**.



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

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

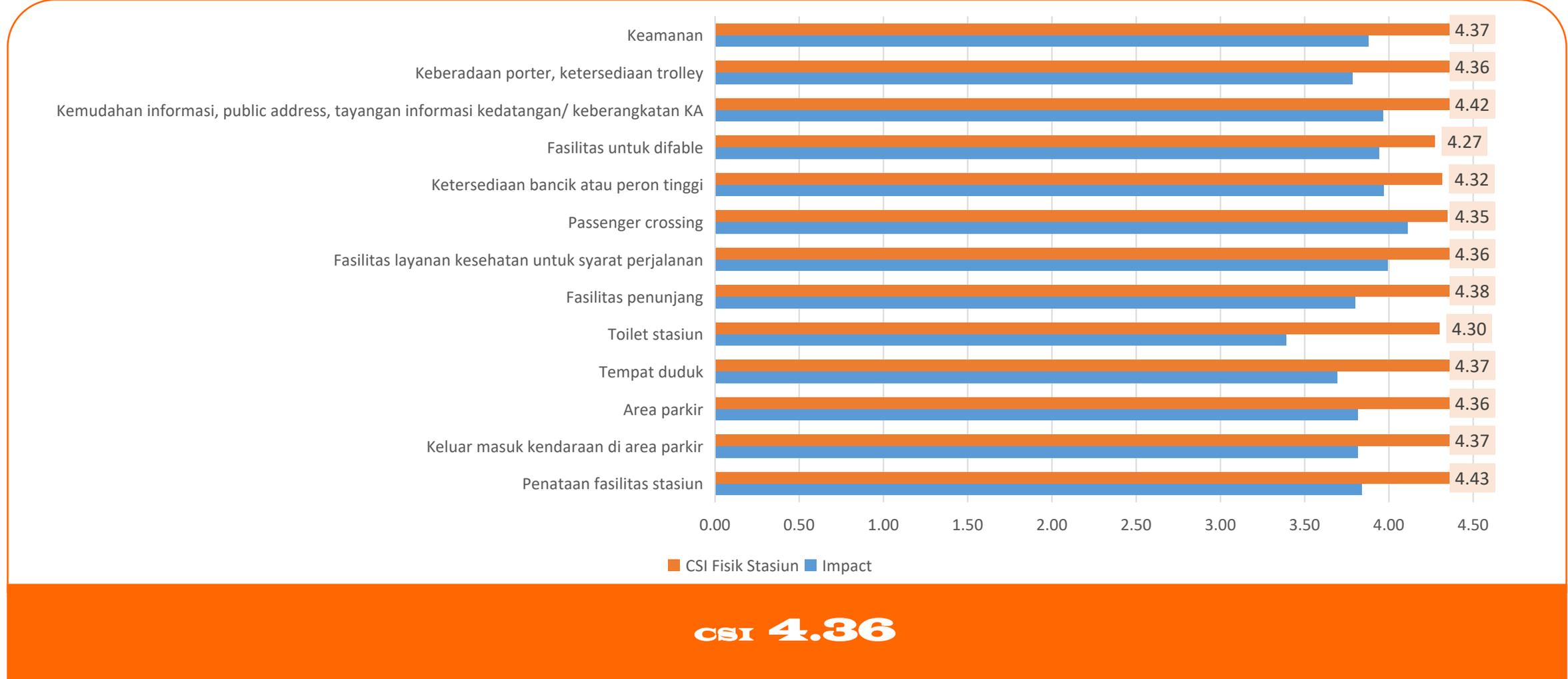
Tertinggi Terendah

# CSI KAI Berdasarkan Atribut Fisik Stasiun



Tingkat kepuasan atribut fisik stasiun yang paling tinggi adalah penataan fasilitas stasiun dan kemudahan informasi (4.43)

Tingkat kepuasan atribut fisik stasiun yang paling rendah adalah fasilitas untuk difabel (4.27)



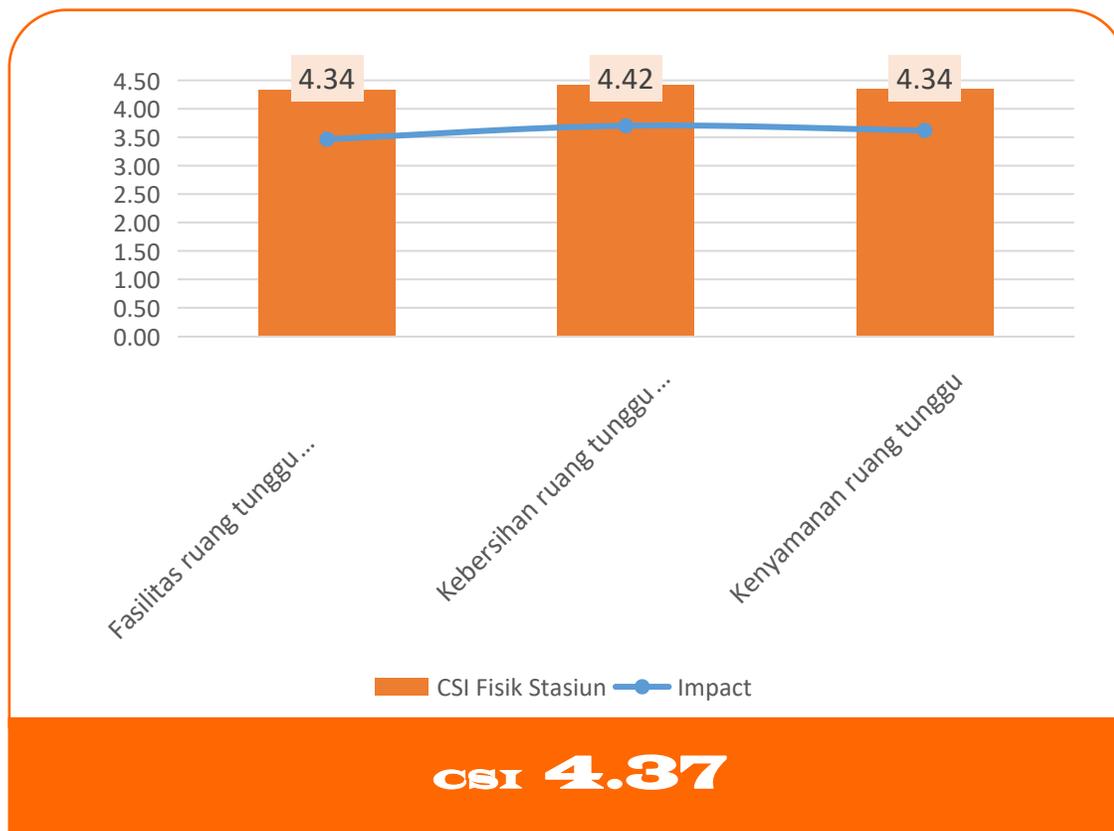
# CSI KAI Berdasarkan Atribut - Fisik Ruang Tunggu dan Boarding Area

## Customer Satisfaction Index



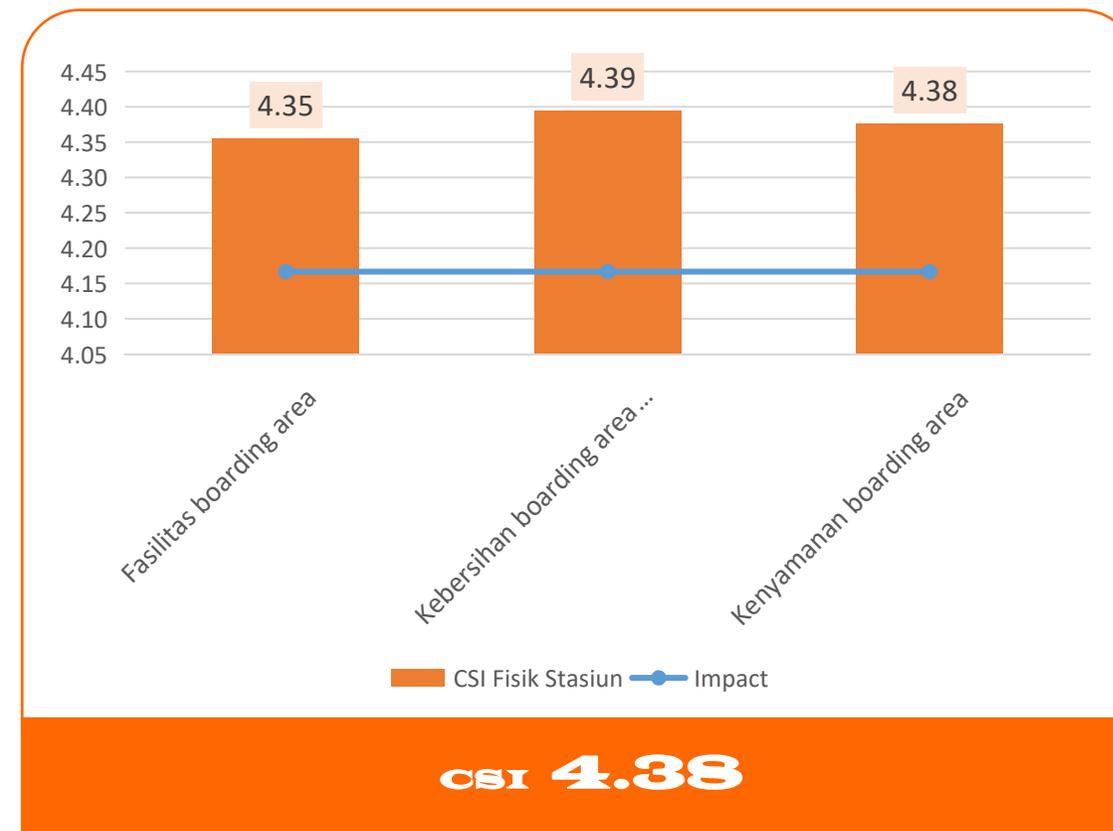
**Tingkat kepuasan atribut fisik ruang tunggu stasiun yang paling tinggi adalah kebersihan ruang tunggu (4.42). Atribut yang memiliki impact paling tinggi terhadap kepuasan adalah kebersihan ruang tunggu**

Fisik Ruang Tunggu Stasiun



**Tingkat kepuasan atribut fisik boarding area yang paling tinggi adalah kebersihan boarding area (4.39). Semua atribut fisik boarding memiliki impact yang sama.**

Fisik Boarding Area



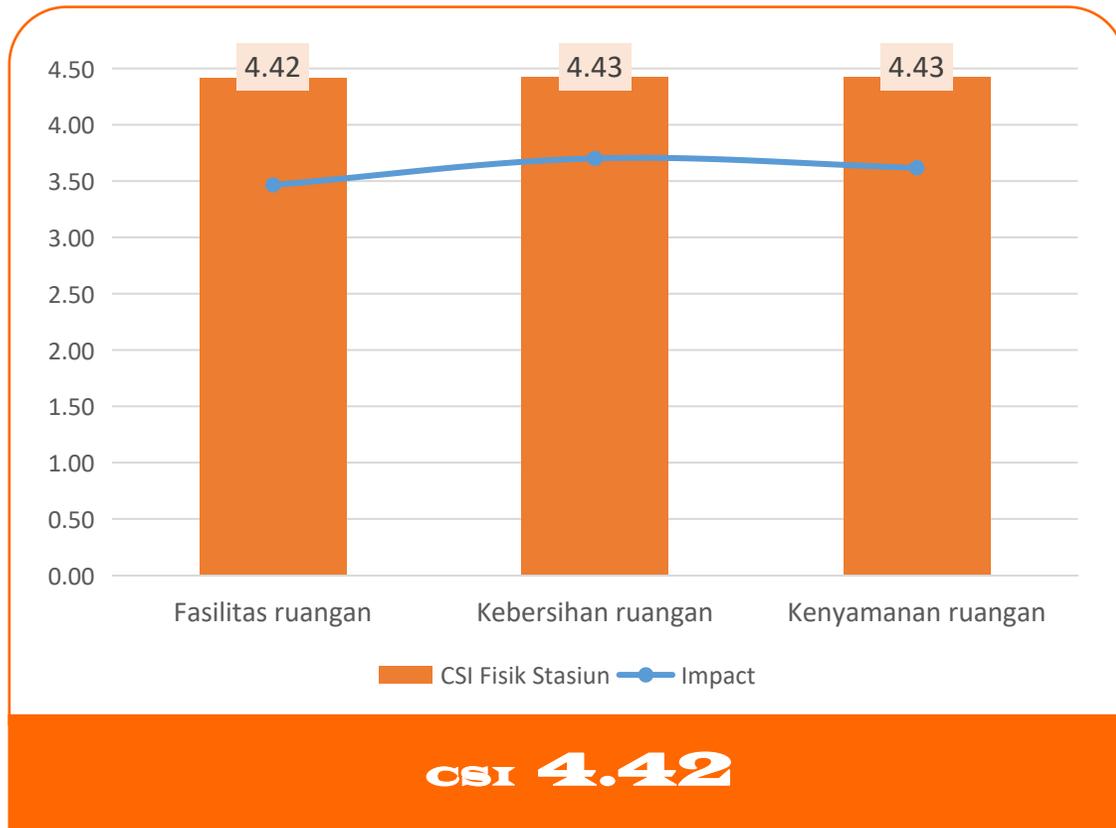
# CSI KAI Berdasarkan Atribut – Fisik Ruangannya Customer Service dan Lokasi Pembelian Tiket



## Customer Satisfaction Index

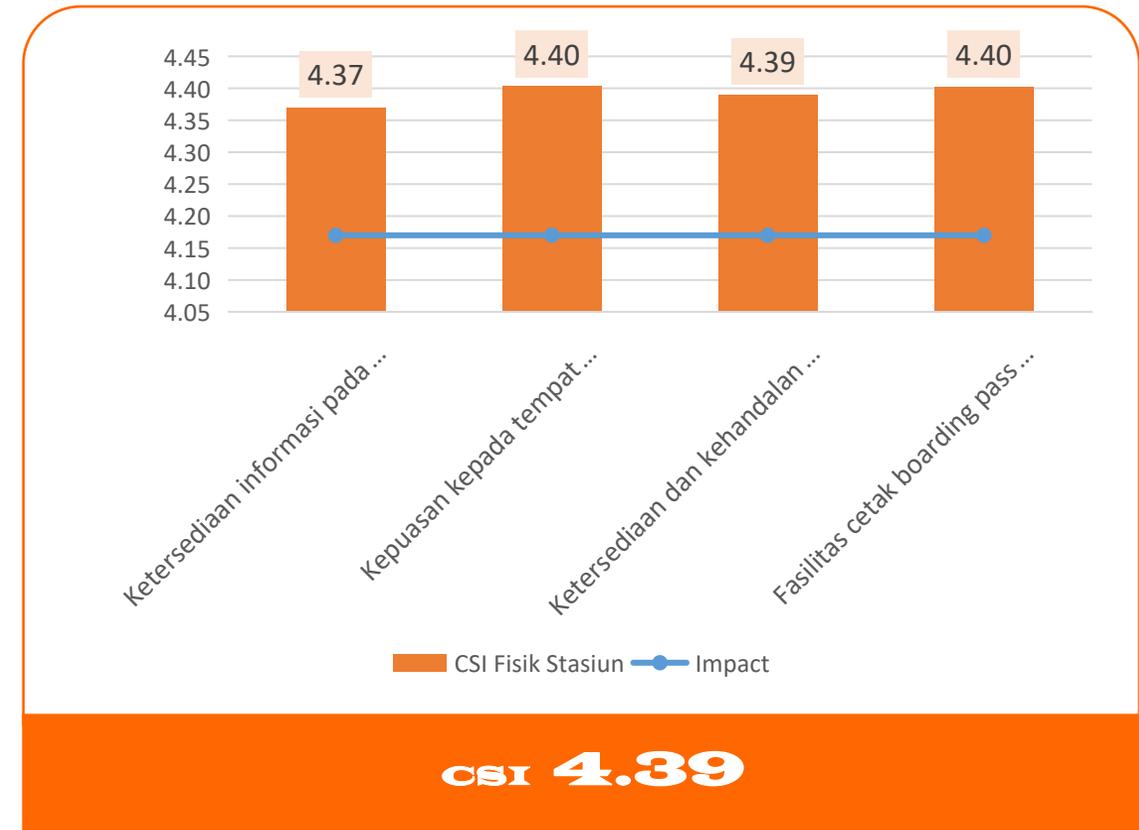
Tingkat kepuasan atribut fisik ruangan customer service paling tinggi adalah kebersihan customer service dan kenyamanan customer service (4.43). Atribut yang memiliki impact paling tinggi terhadap kepuasan adalah kebersihan customer service

Fisik Ruangannya Customer Service



Tingkat kepuasan atribut fisik lokasi pembelian tiket paling tinggi adalah tempat pembelian dan fasilitas cetak boarding pass (4.40). Impact atribut relatif sama.

Fisik Lokasi Pembelian Tiket



# Fisik

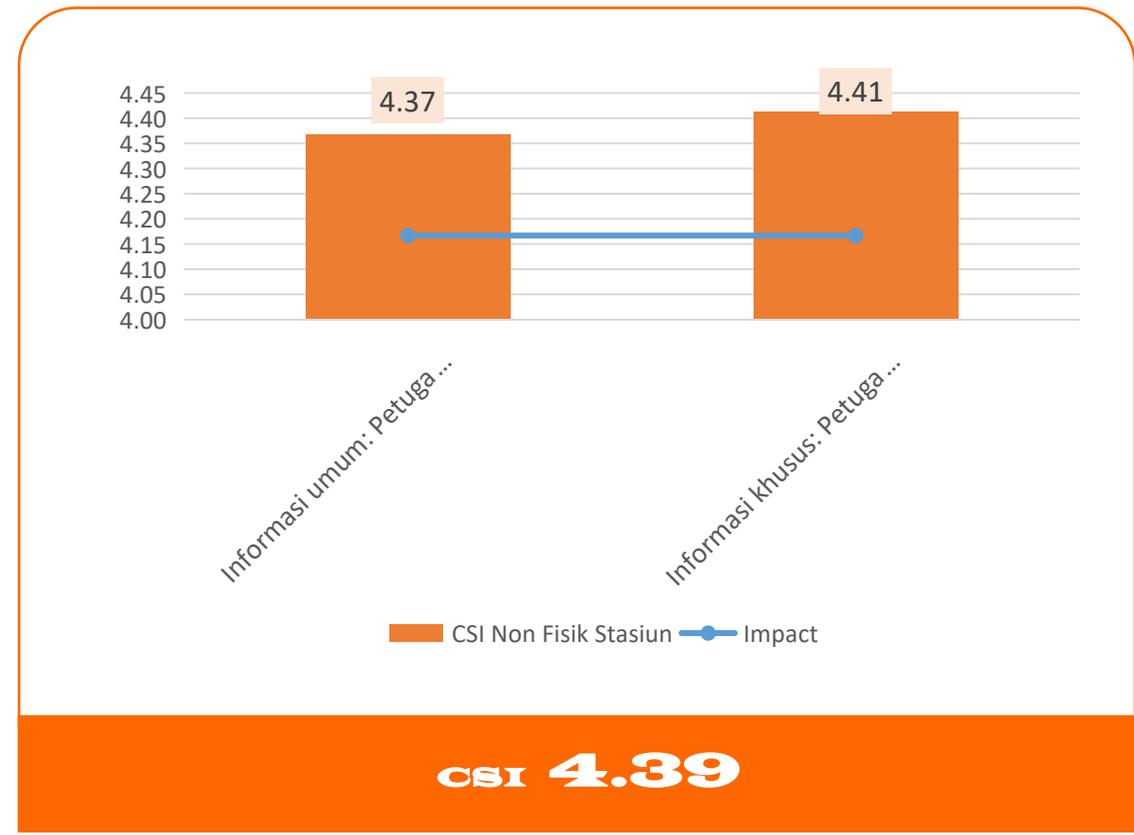
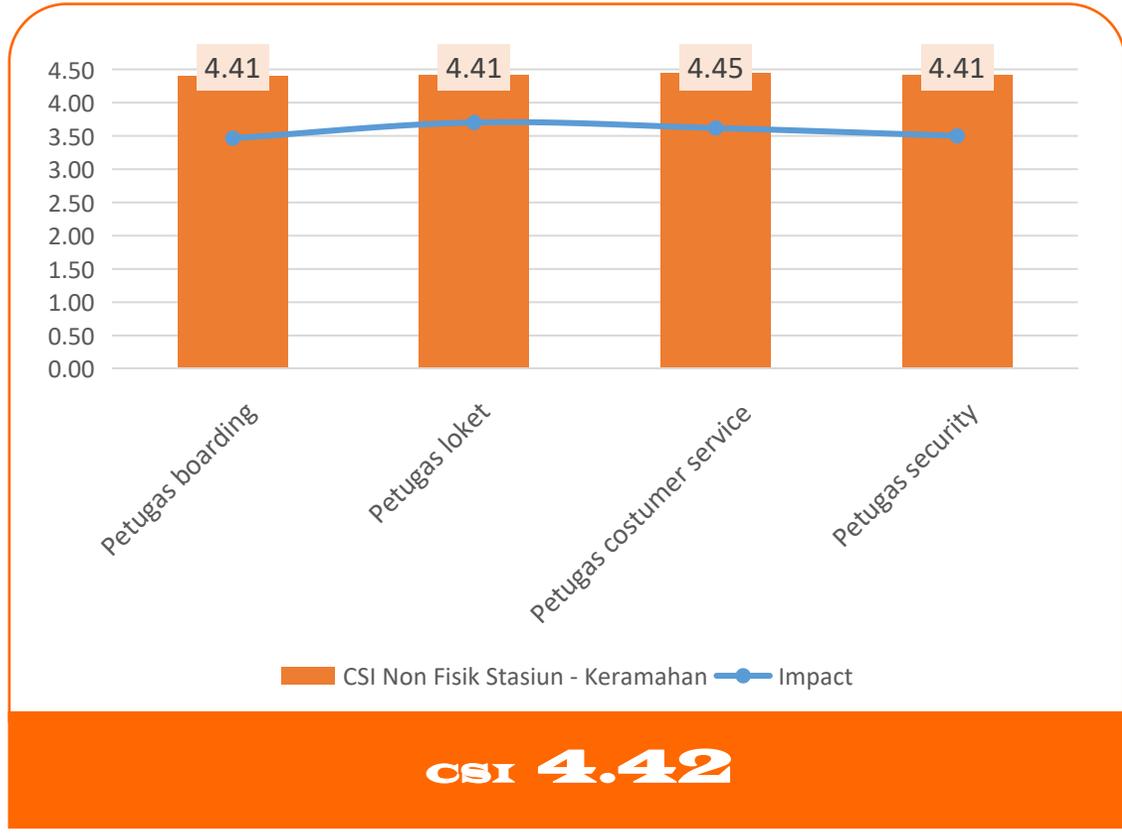
## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan atribut non fisik – keramahan paling tinggi adalah petugas customer service (4.45). Impact atribut paling tinggi adalah petugas loket

Tingkat kepuasan atribut non fisik – akurasi informasi dan waktu pelayanan paling tinggi adalah informasi khusus (4.41). Impact atribut paling tinggi relatif sama.

Keramahan

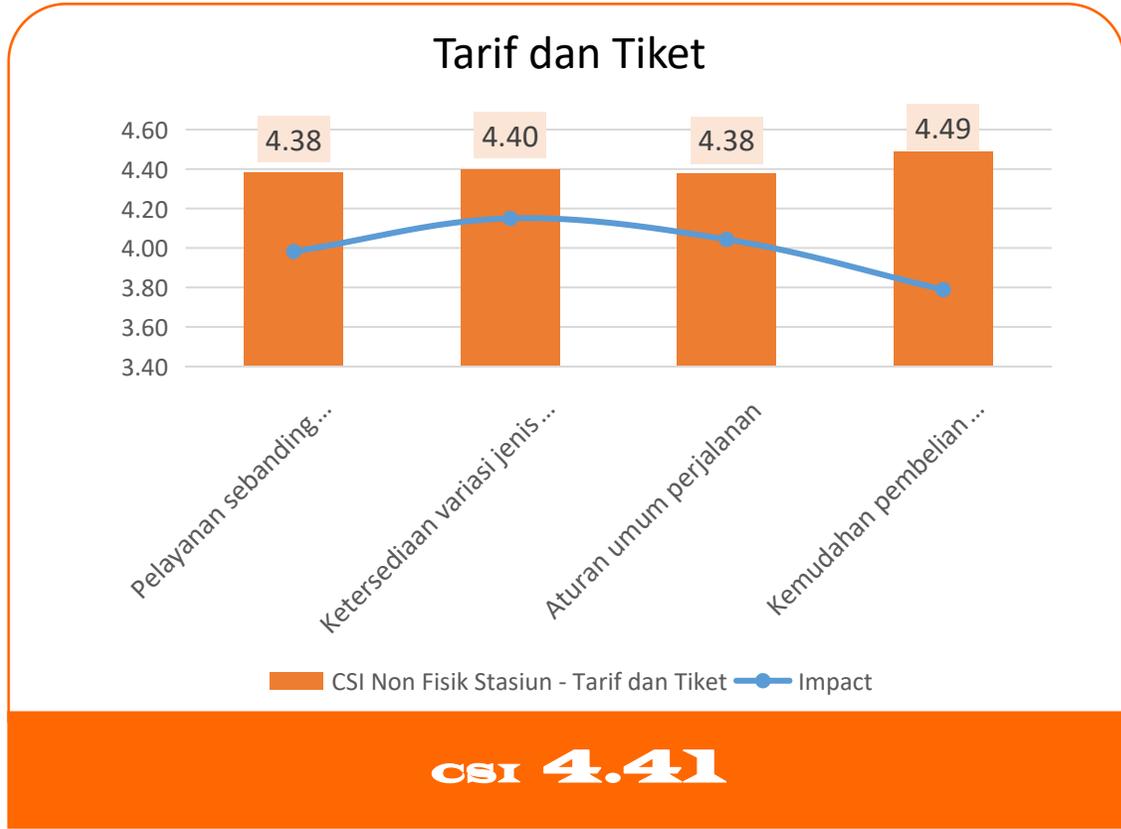
Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan



# Fisik

## Customer Satisfaction Index

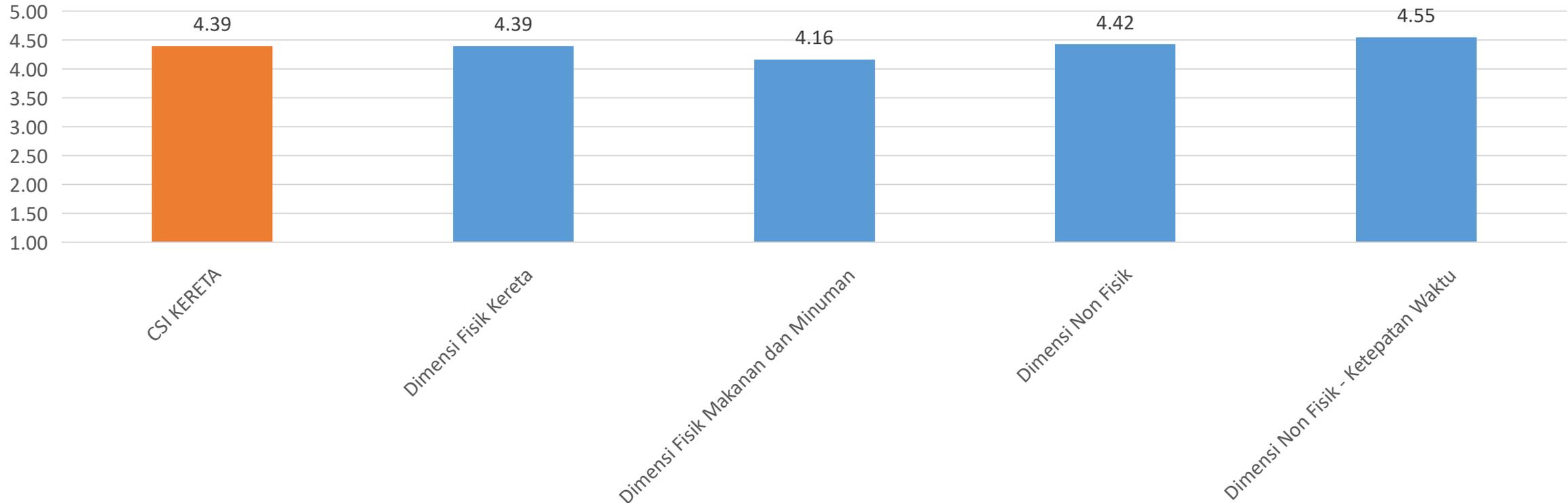
Tingkat kepuasan atribut non fisik – tariff dan tiket paling tinggi adalah kemudahan pembelian tiket (4.49). Impact paling tinggi adalah atribut ketersediaan variasi jenis kelas dan layanan kereta dan tariff nya.



# CSI KAI Berdasarkan Aspek - Kereta Customer Satisfaction Index



**Tingkat kepuasan CSI kereta mencapai (4.39). Dimensi non fisik -ketepatan waktu memiliki CSI paling tinggi (4.55) sementara Dimensi Fisik makanan dan minuman memiliki CSI paling rendah (4.16)**



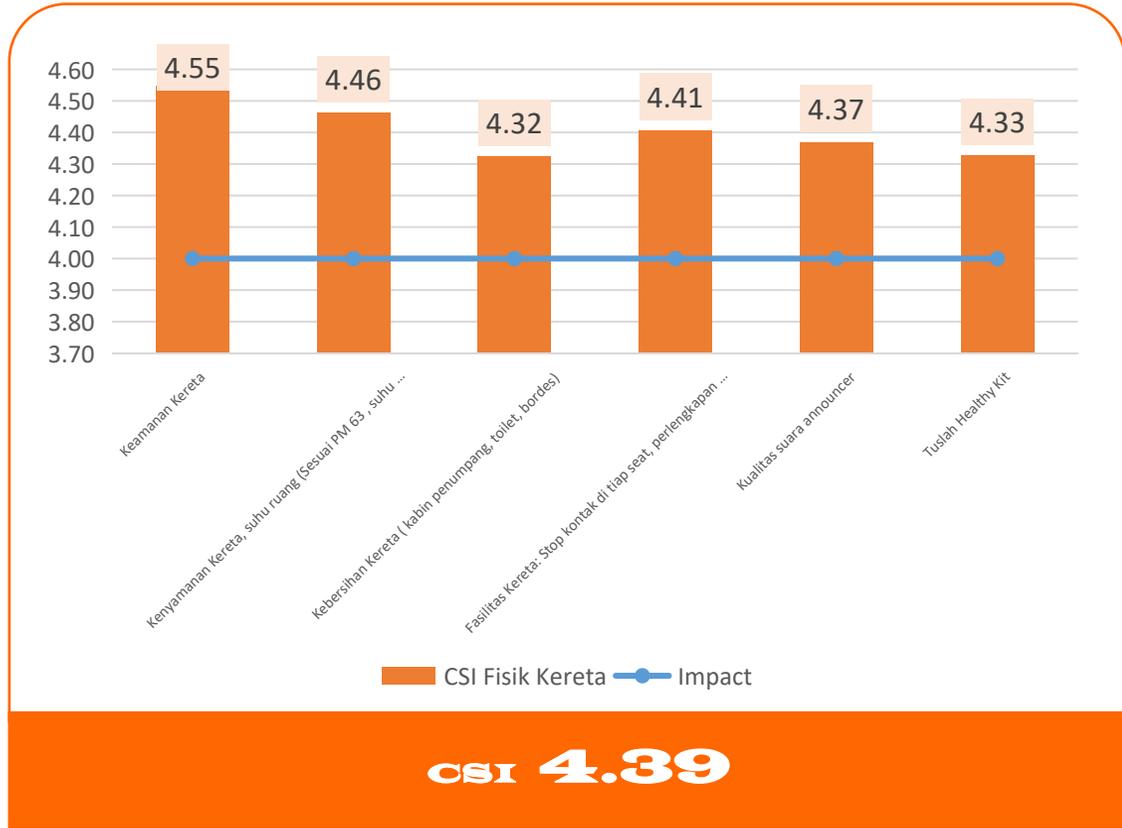
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

## Customer Satisfaction Index

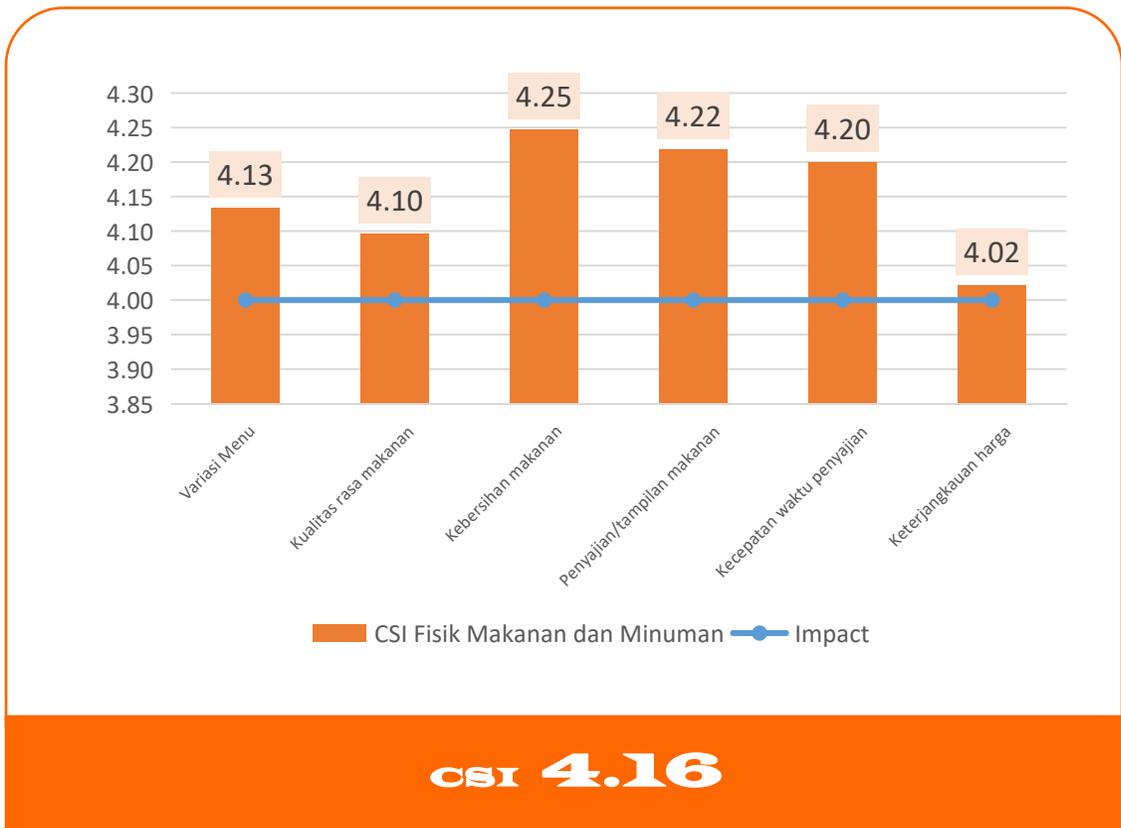
Tingkat kepuasan atribut fisik kereta paling tinggi adalah keamanan kereta (4,55). Impact atribut kepuasan relatif sama

Tingkat kepuasan atribut fisik makanan dan minuman paling tinggi adalah kebersihan makanan (4,25). Impact atribut kepuasan relatif sama.

Fisik Kereta



Fisik Makanan dan Minuman



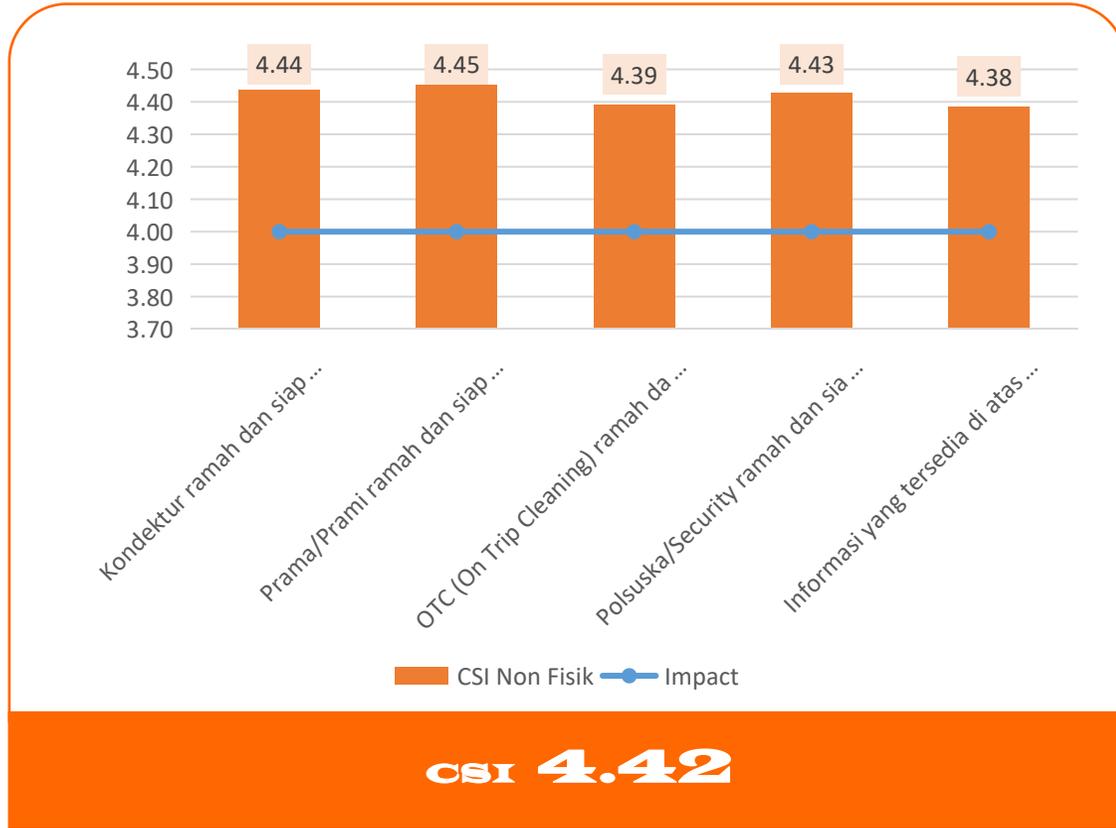
# Kereta

## Customer Satisfaction Index

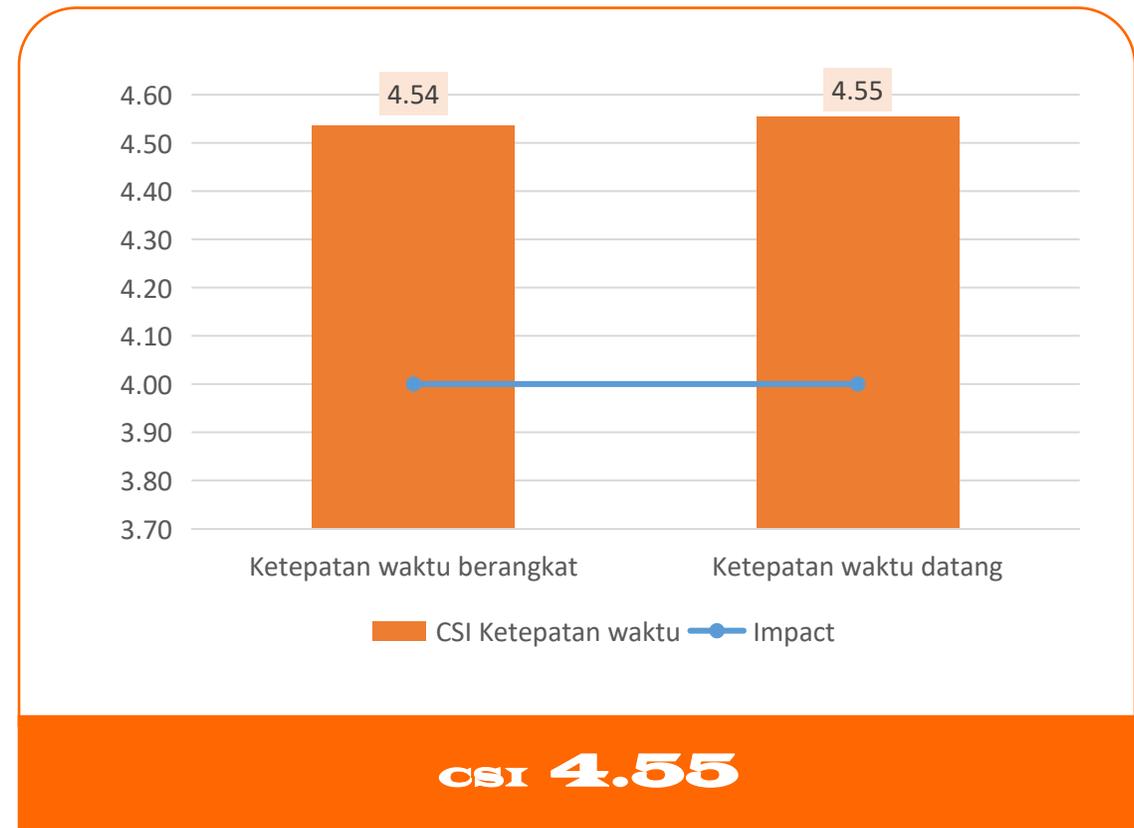
Tingkat kepuasan atribut non fisik kereta paling tinggi adalah Prama-I ramah dan siap membantu (4.45). Impact atribut kepuasan relatif sama.

Tingkat kepuasan atribut non fisik ketepatan waktu kereta paling tinggi adalah ketepatan waktu kedatangan (4.55). Impact atribut kepuasan relative sama

Keramahan



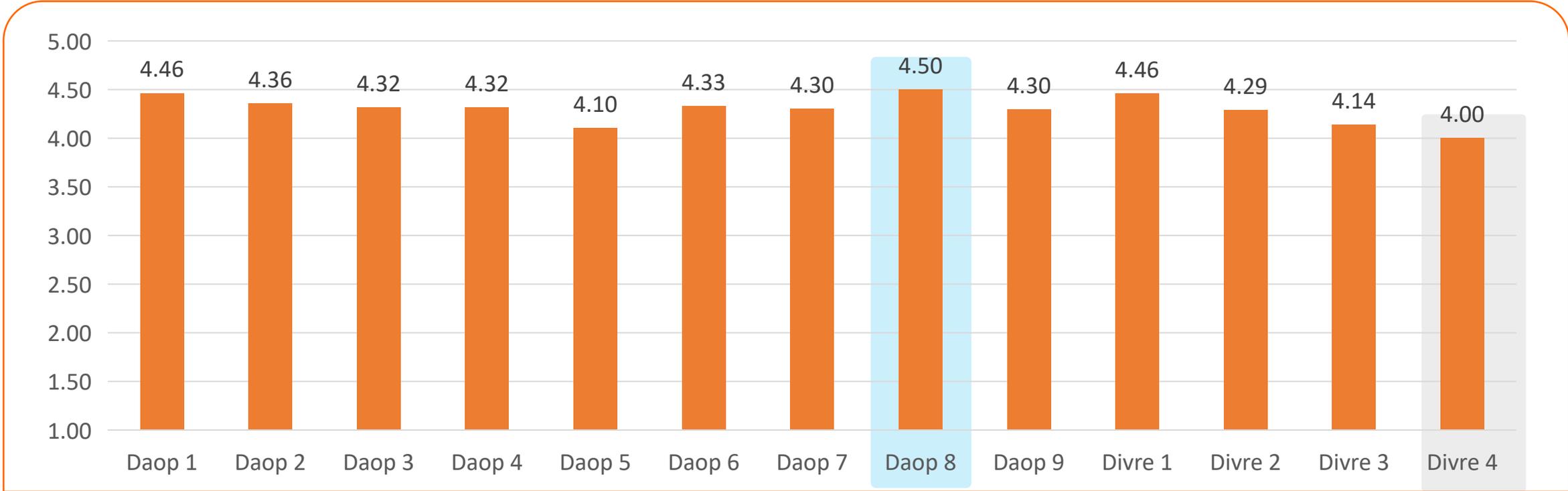
Ketepatan waktu



# Divre - Stasiun

## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI berdasarkan stasiun paling tinggi berada pada Daop 8 (4.50) sementara Divre 4 memiliki CSI paling rendah (4.00)



Tertinggi
  Terendah



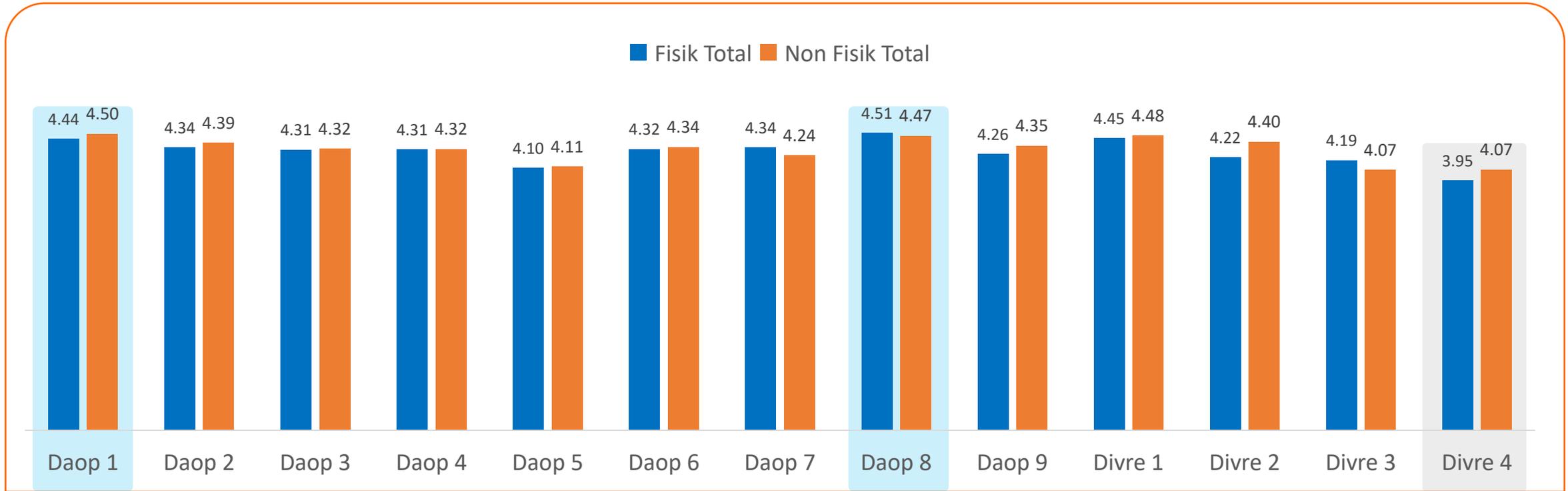
Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

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

# Divre - Stasiun

## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI (Stasiun) berdasarkan Fisik dan Non Fisik. Daop 1 memiliki CSI non fisik paling tinggi (4.47) sementara Daop 8 memiliki CSI fisik paling tinggi (4.51). Sementara Divre 4 memiliki CSI Fisik (3.95) dan Non Fisik (4.07) paling rendah



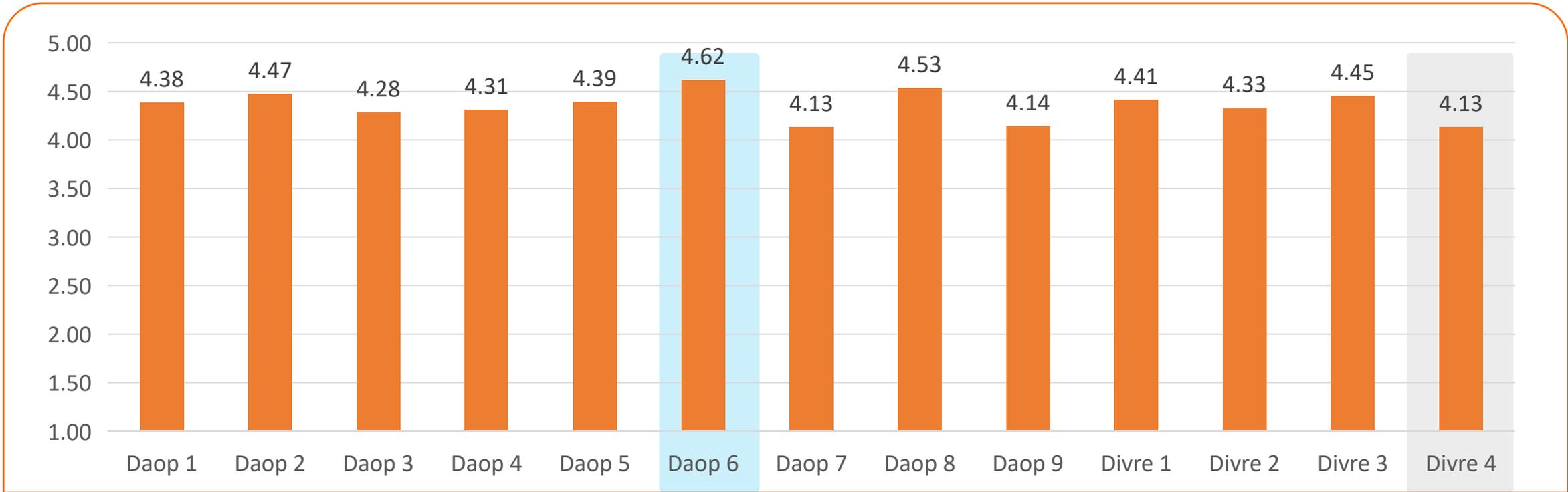
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

Tertinggi
Terendah

# Divre - Kereta

## Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI berdasarkan (kereta) paling tinggi berada pada Daop 6 (4.62) sementara Divre 4 memiliki CSI paling rendah (4.13)



■ Tertinggi
 ■ Terendah



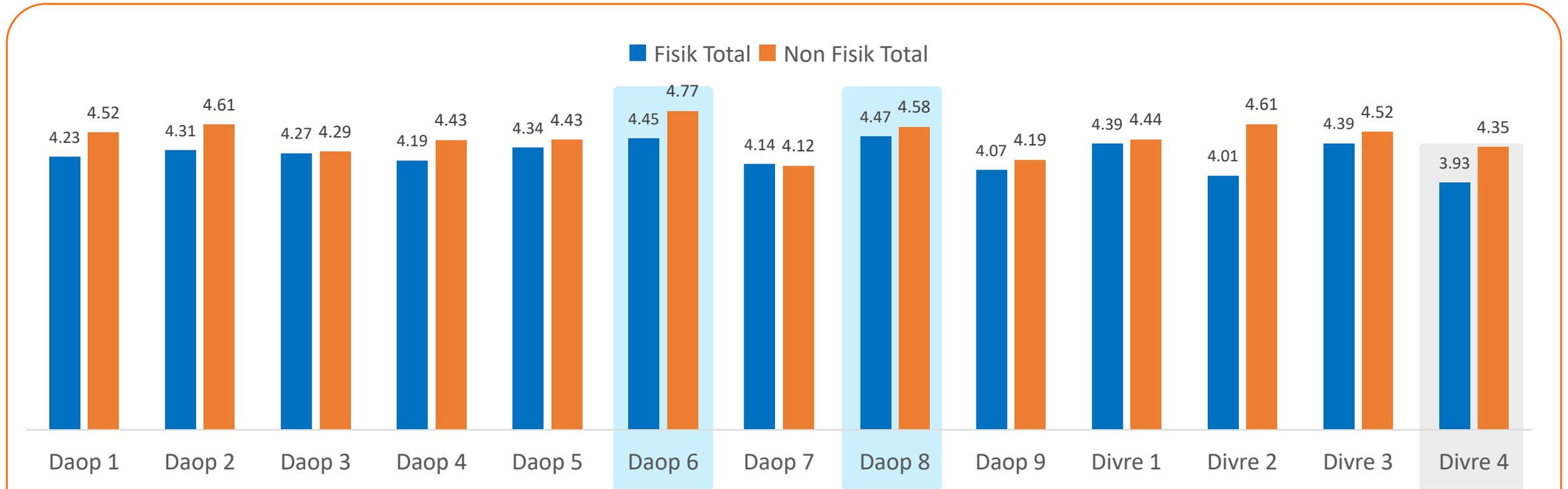
Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

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

## Divre - Kereta

### Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan KAI (Kereta) berdasarkan Fisik dan Non Fisik. Daop 6 memiliki CSI non fisik paling tinggi (4.77) sementara Daop 8 memiliki CSI fisik paling tinggi (4.47). Sementara Divre 4 memiliki CSI Fisik (3.93) dan Non Fisik (4.35) paling rendah



tinggi rendah

Tertinggi Terendah



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

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

# CSI Stasiun KAI Berdasarkan Dimensi Customer Satisfaction Index



Dimensi	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
Fisik Stasiun	4.41	4.36	4.32	4.28	4.26	4.34	4.21	4.50	4.16	4.41	4.23	4.27	3.71
Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4.30	4.38	4.33	4.26	4.22	4.45	4.25	4.57	4.24	4.48	4.31	4.54	3.88
Fisik Boarding Area	4.40	4.37	4.29	4.32	4.33	4.44	4.31	4.53	4.22	4.44	4.38	4.41	3.89
Fisik Customer Service	4.43	4.42	4.32	4.24	4.32	4.47	4.26	4.55	4.24	4.50	4.38	4.19	3.93
Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4.46	4.37	4.32	4.26	4.31	4.41	4.21	4.53	4.20	4.47	4.34	4.20	3.84
Non Fisik - Keramahan	4.48	4.47	4.34	4.25	4.30	4.52	4.21	4.49	4.26	4.50	4.62	4.19	4.03
Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4.46	4.44	4.34	4.22	4.31	4.49	4.22	4.52	4.27	4.48	4.39	4.15	3.94
Non Fisik - Tarif dan Tiket	4.49	4.42	4.34	4.31	4.29	4.44	4.19	4.52	4.22	4.54	4.49	4.36	3.95

Tertinggi Terendah

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



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Kereta KAI Berdasarkan Dimensi Customer Satisfaction Index



Dimensi	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
Fisik Kereta	4.42	4.42	4.31	4.31	4.25	4.48	4.22	4.49	4.27	4.40	4.22	4.29	4.00
Fisik Makanan dan Minuman	4.13	4.17	4.22	3.99	4.11	4.21	4.14	4.38	3.83	4.32	3.63	4.27	3.82
Non Fisik	4.49	4.55	4.33	4.28	4.22	4.55	4.23	4.52	4.20	4.45	4.47	4.25	3.92
Non Fisik - Ketepatan Waktu	4.62	4.56	4.34	4.54	4.29	4.77	4.19	4.55	4.26	4.43	4.78	4.46	4.16

 Tertinggi  Terendah

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

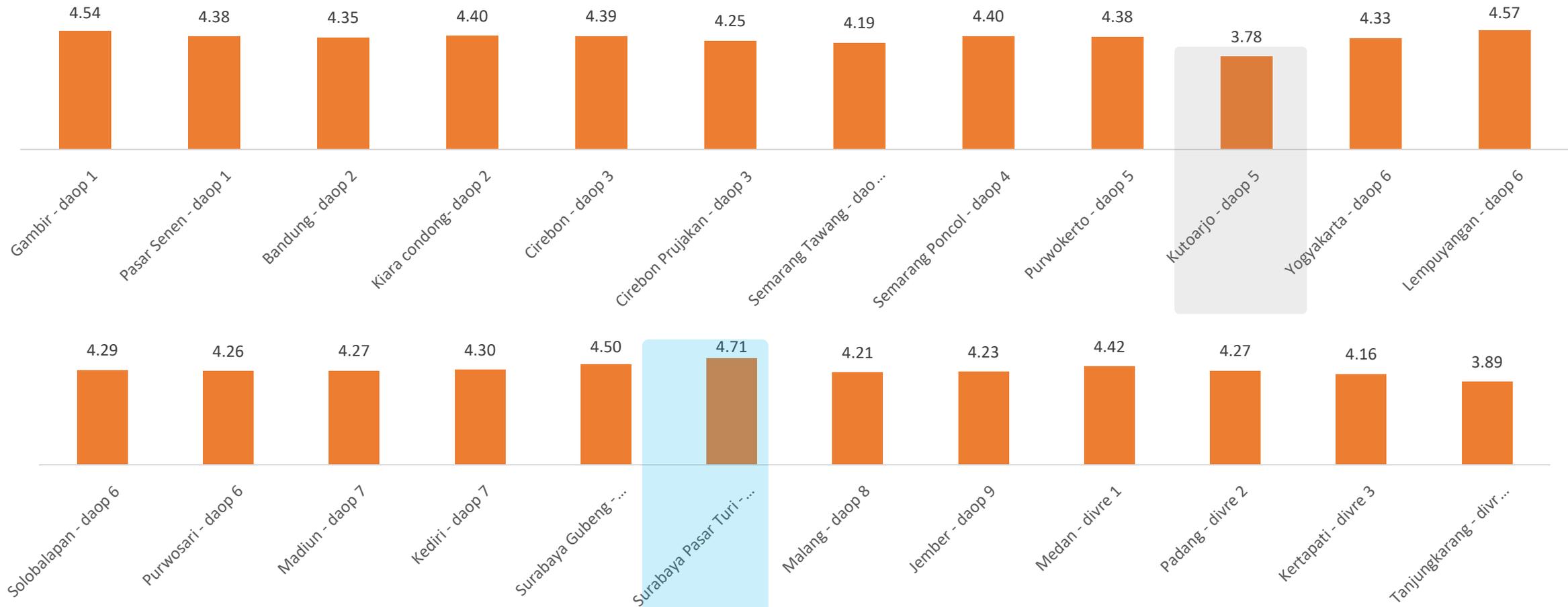


Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Stasiun Customer Satisfaction Index



**Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan stasiun daop dan divre, Daop-8 Surabaya pasar turi (4.71) memiliki CSI paling tinggi. Daop 5-Kutoarjo (3.78) memiliki CSI paling rendah.**



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

Tertinggi
  Terendah

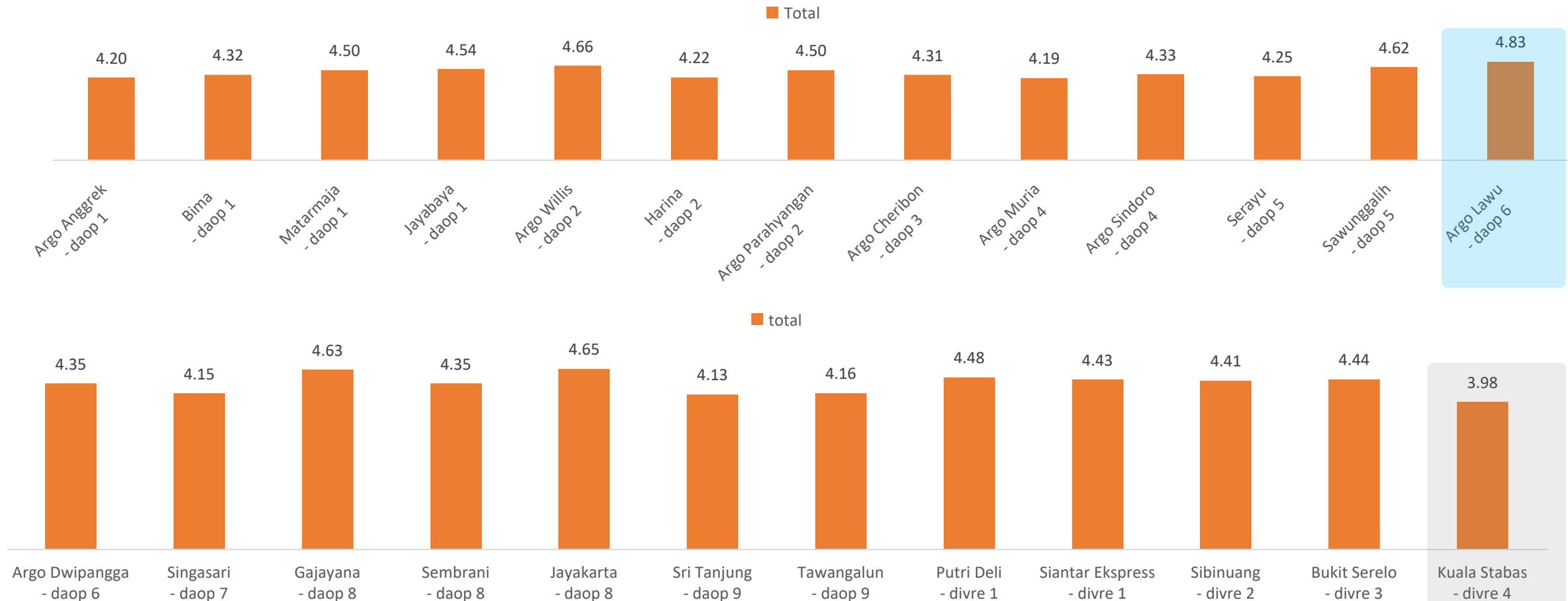


Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Kereta Customer Satisfaction Index



**Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kereta daop dan divre, Daop 6 - Argolawu (4.83) memiliki CSI paling tinggi. Divre4-Kuala Stabas (3.98) memiliki CSI paling rendah.**



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



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

Tertinggi
Terendah
79

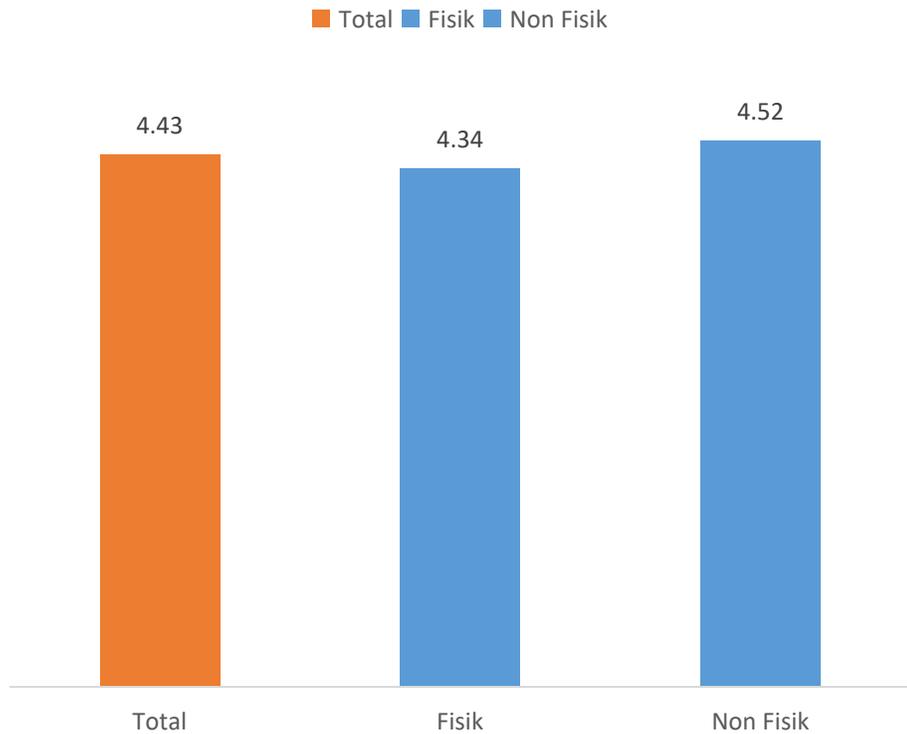
# CSI Berdasarkan Daop 1

## Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 1 mencapai 4.43**

**CSI Fisik 4.34**

**CSI Non Fisik 4.52**



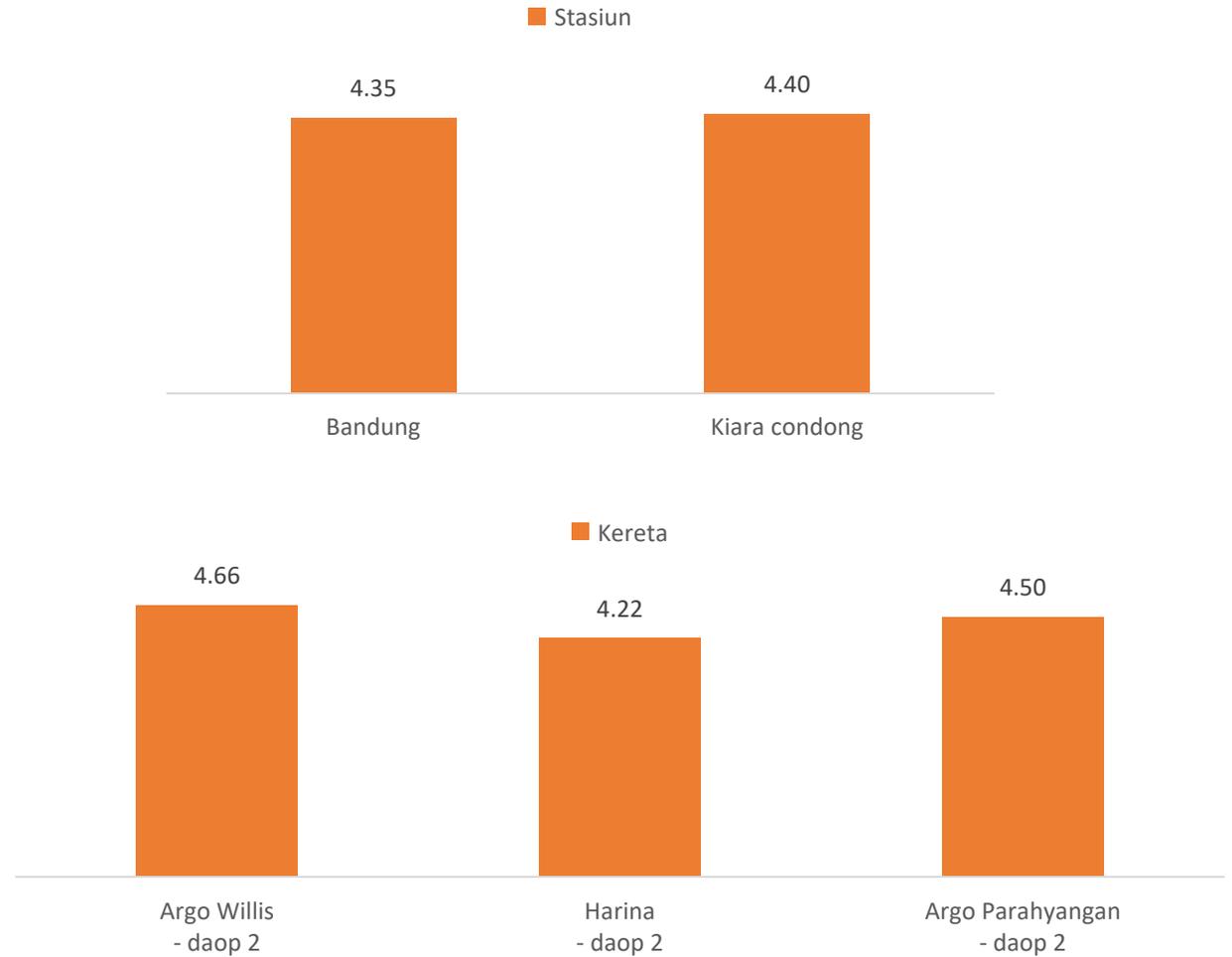
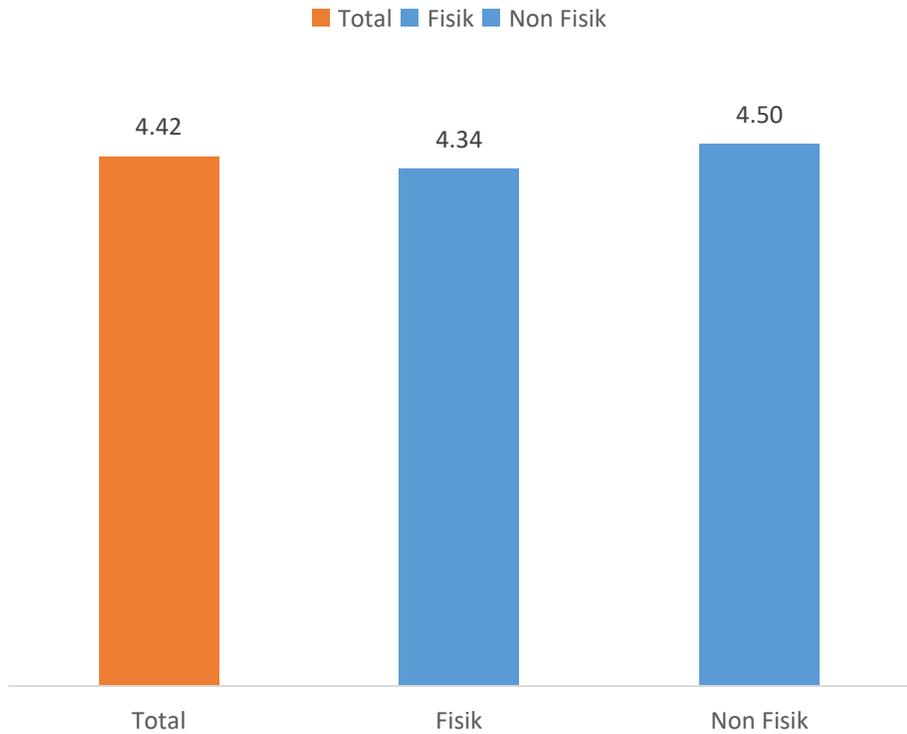
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Berdasarkan Daop 2 Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 2 mencapai 4.42**

**CSI Fisik 4.34**

**CSI Non Fisik 4.50**



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

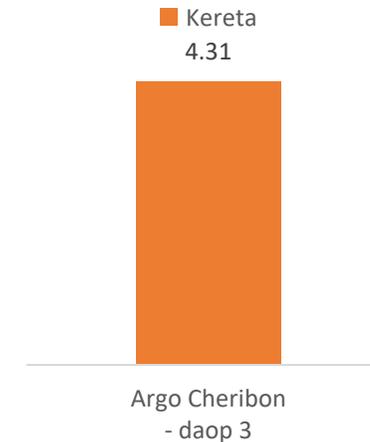
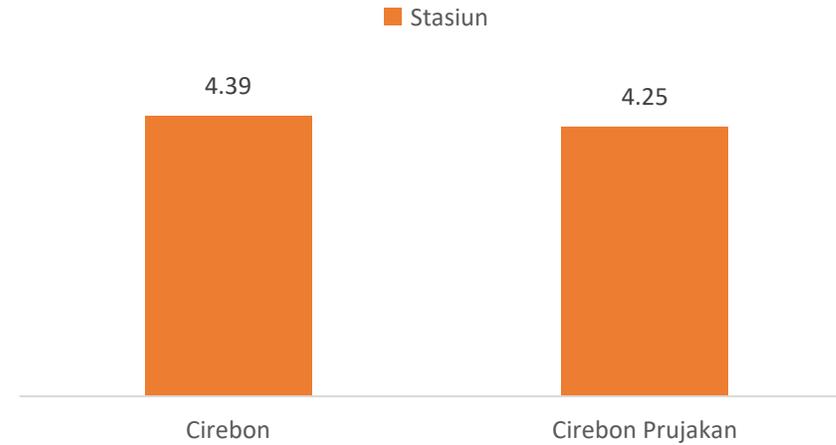
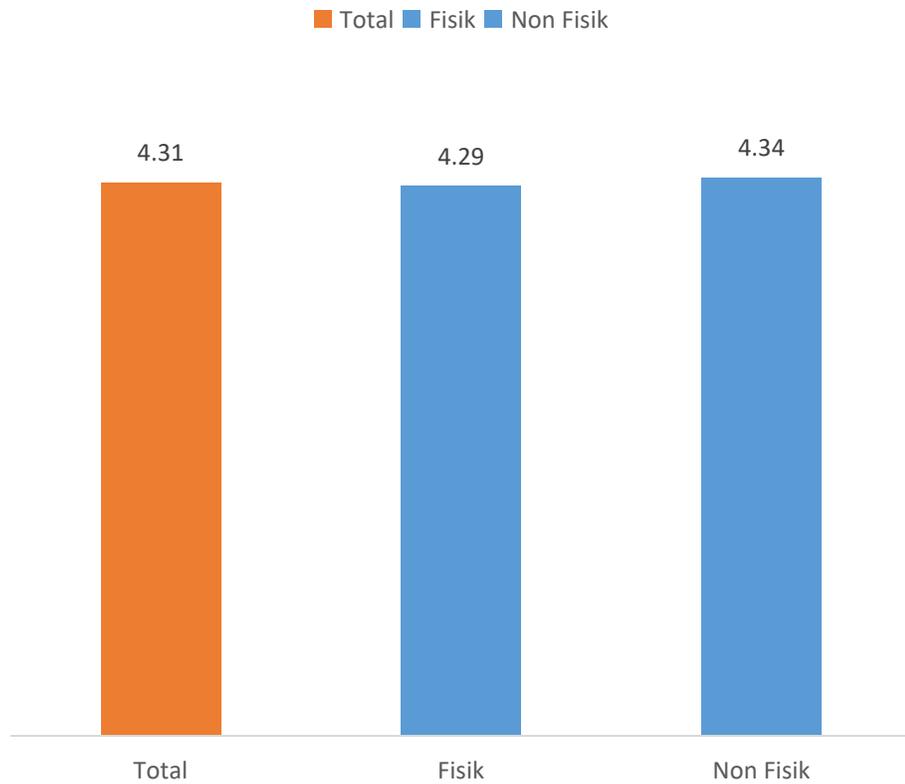
# CSI Berdasarkan Daop 3

## Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 3 mencapai 4.31**

**CSI Fisik 4.29**

**CSI Non Fisik 4.34**



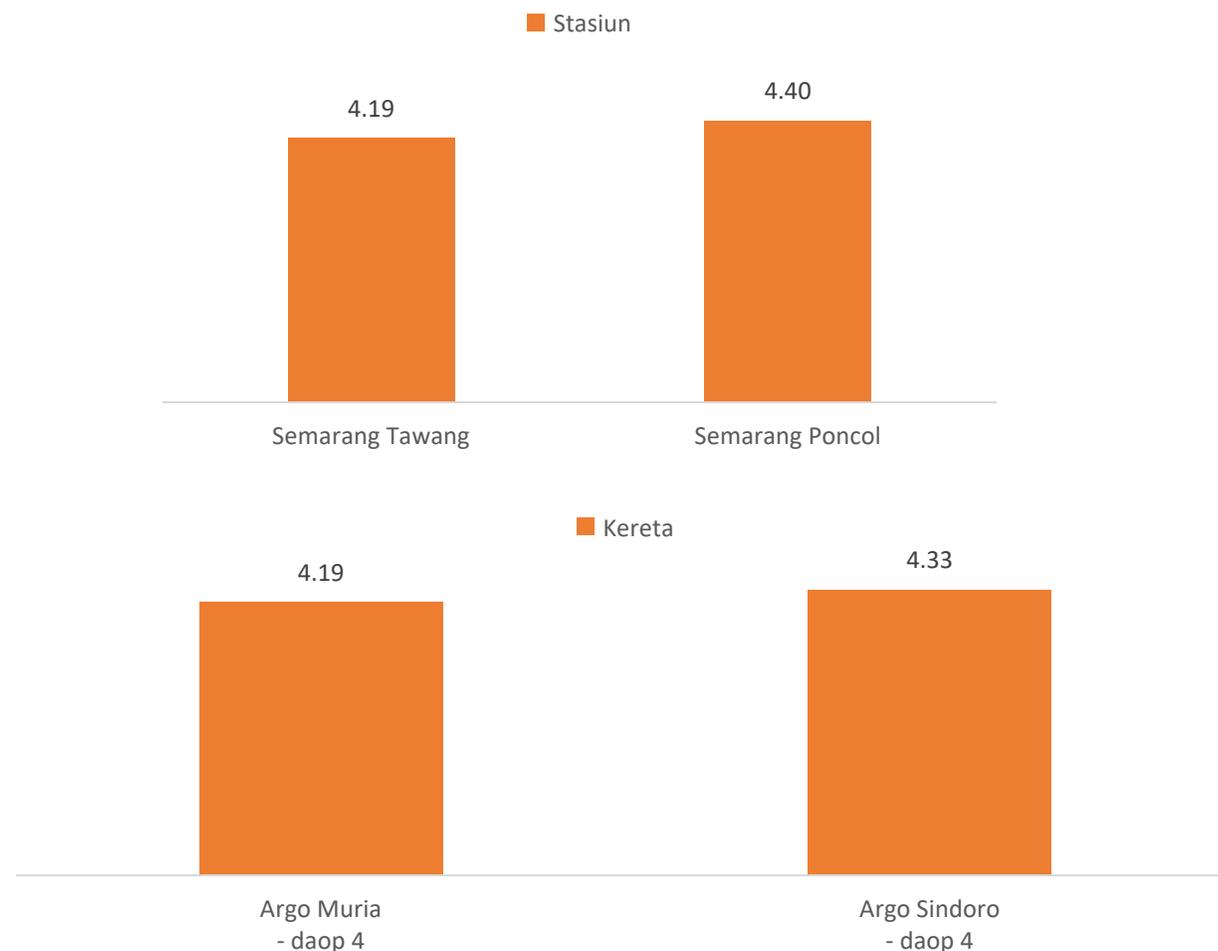
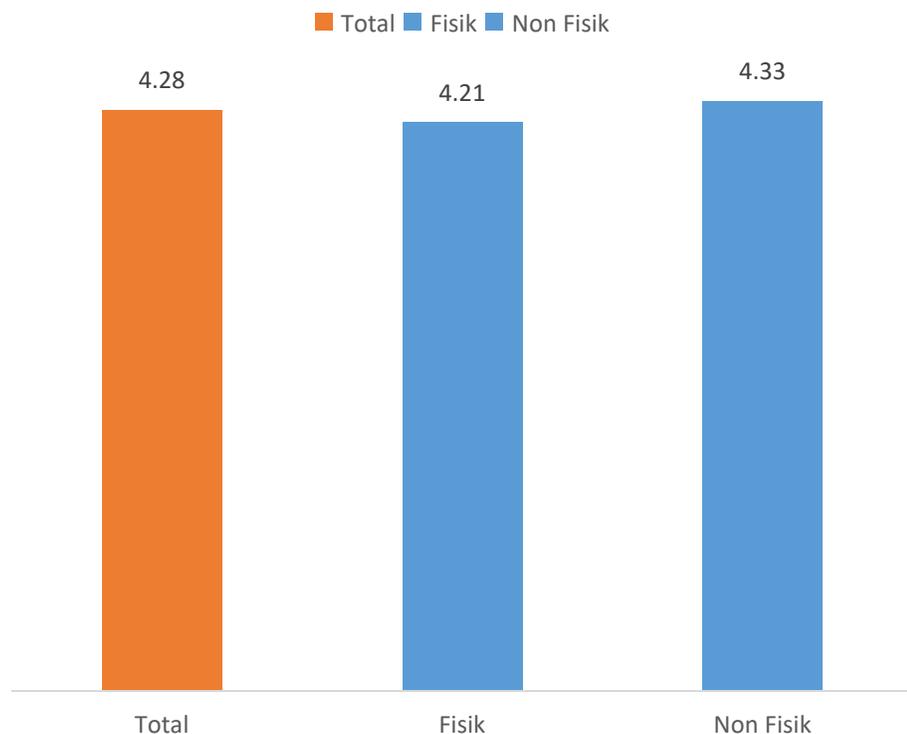
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Berdasarkan Daop 4 Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 4 mencapai 4.28**

**CSI Fisik 4.21**

**CSI Non Fisik 4.33**



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

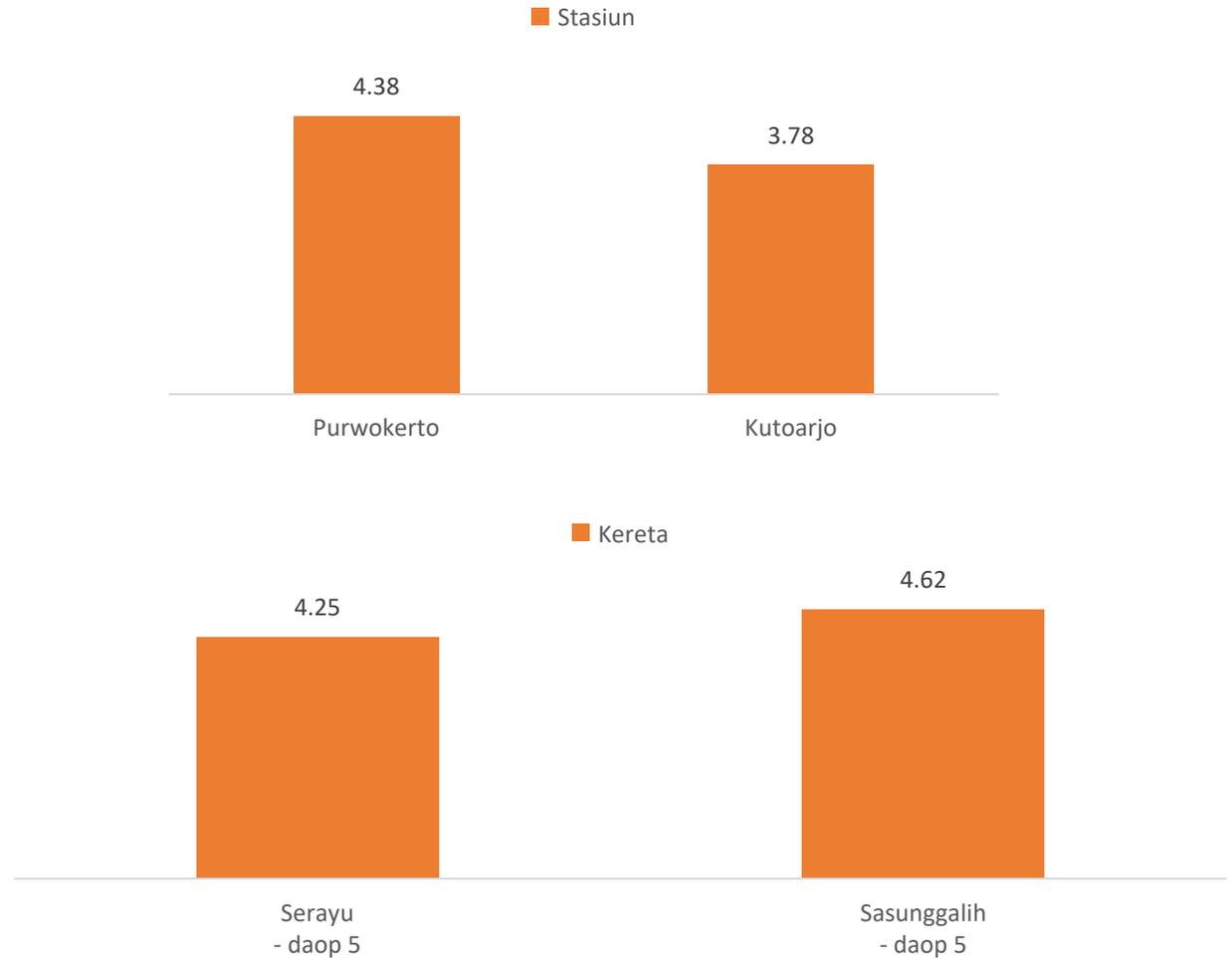
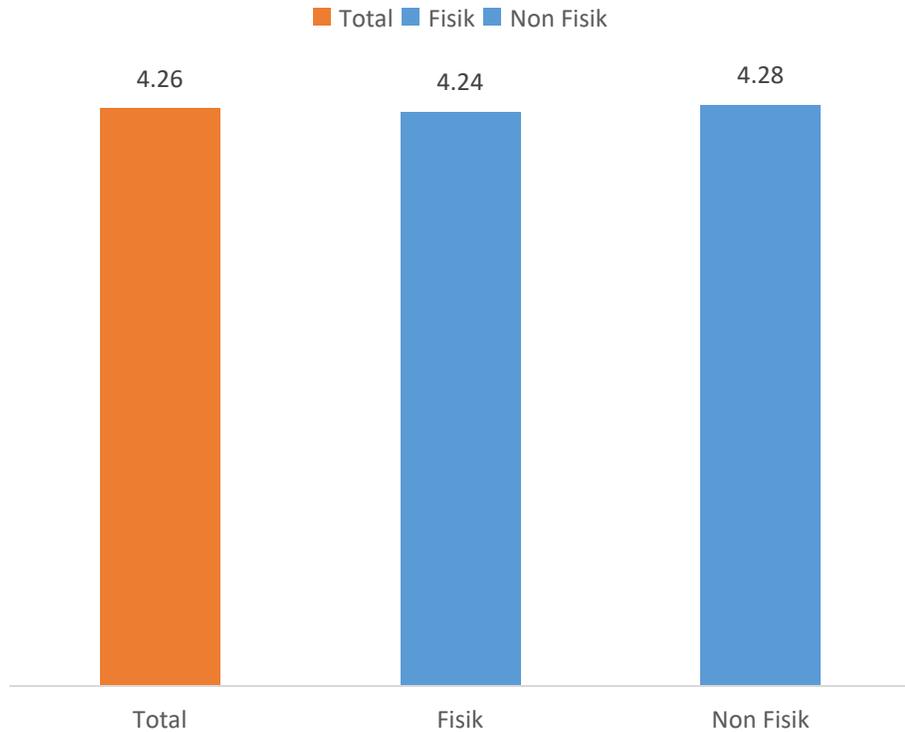
# CSI Berdasarkan Daop 5

## Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 5 mencapai 4.26**

**CSI Fisik 4.24**

**CSI Non Fisik 4.28**



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

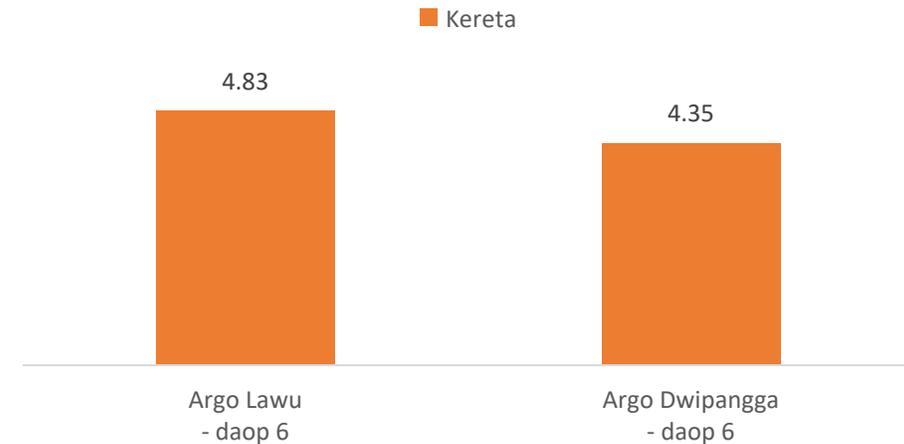
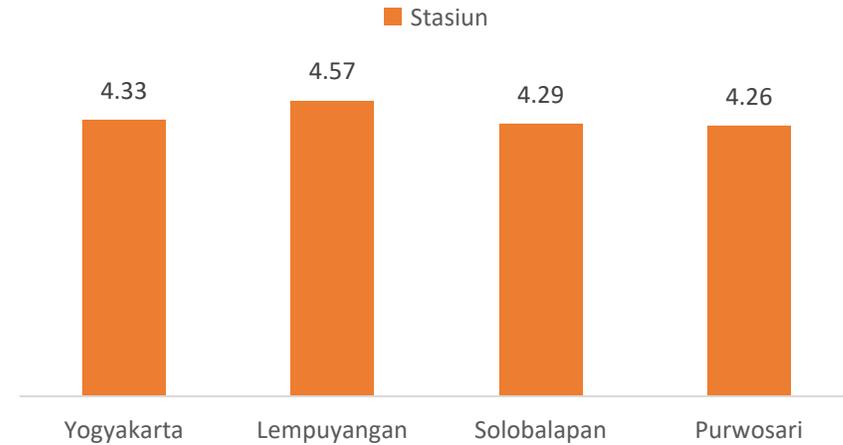
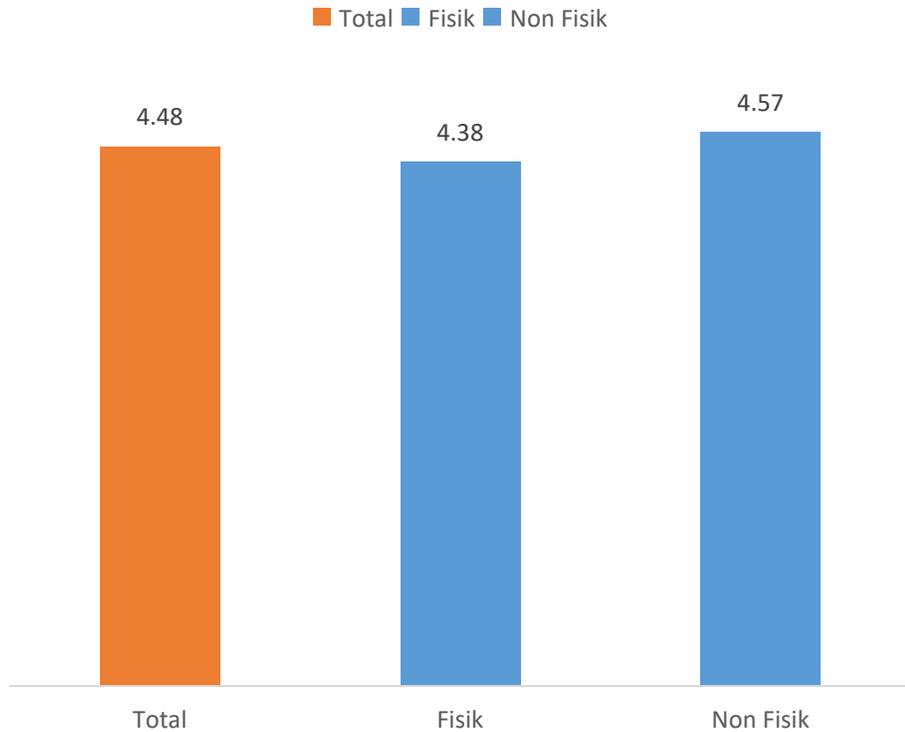
# CSI Berdasarkan Daop 6 Customer Satisfaction Index



**CSI Daop 6 mencapai 4.48**

**CSI Fisik 4.38**

**CSI Non Fisik 4.57**



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



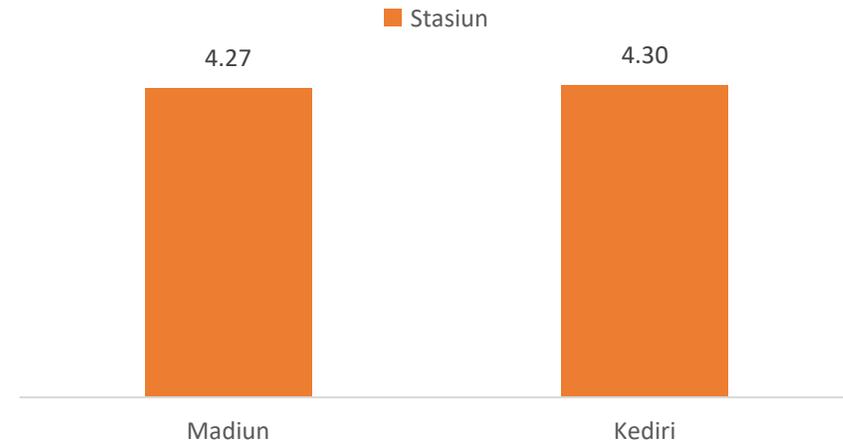
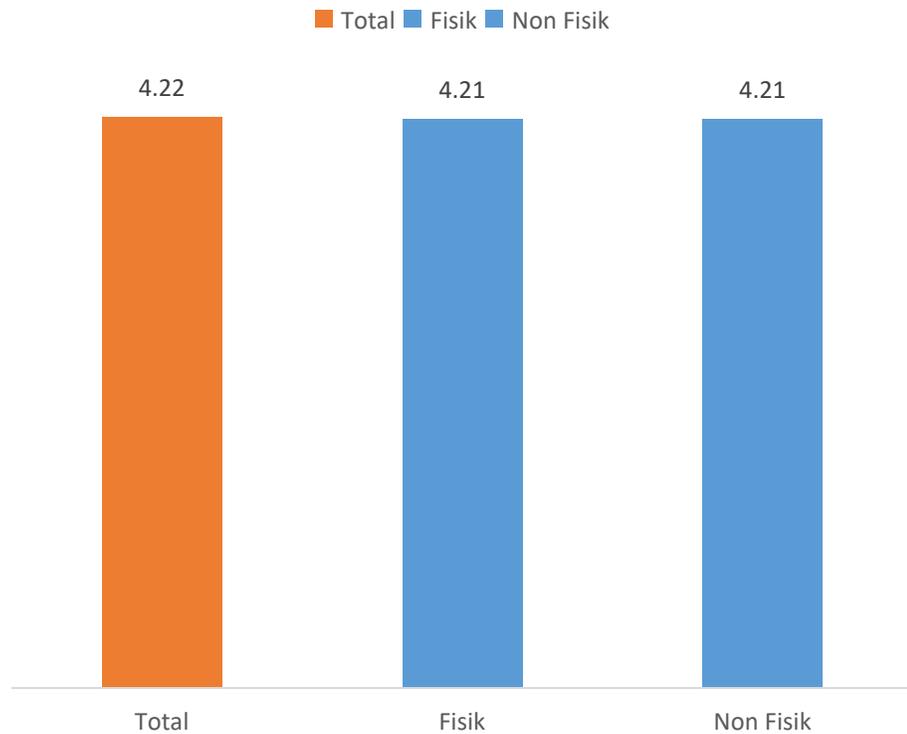
Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Berdasarkan Daop 7 Customer Satisfaction Index

**CSI Daop 7 mencapai 4.22**

**CSI Fisik 4.21**

**CSI Non Fisik 4.21**



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

# CSI Berdasarkan Daop 8

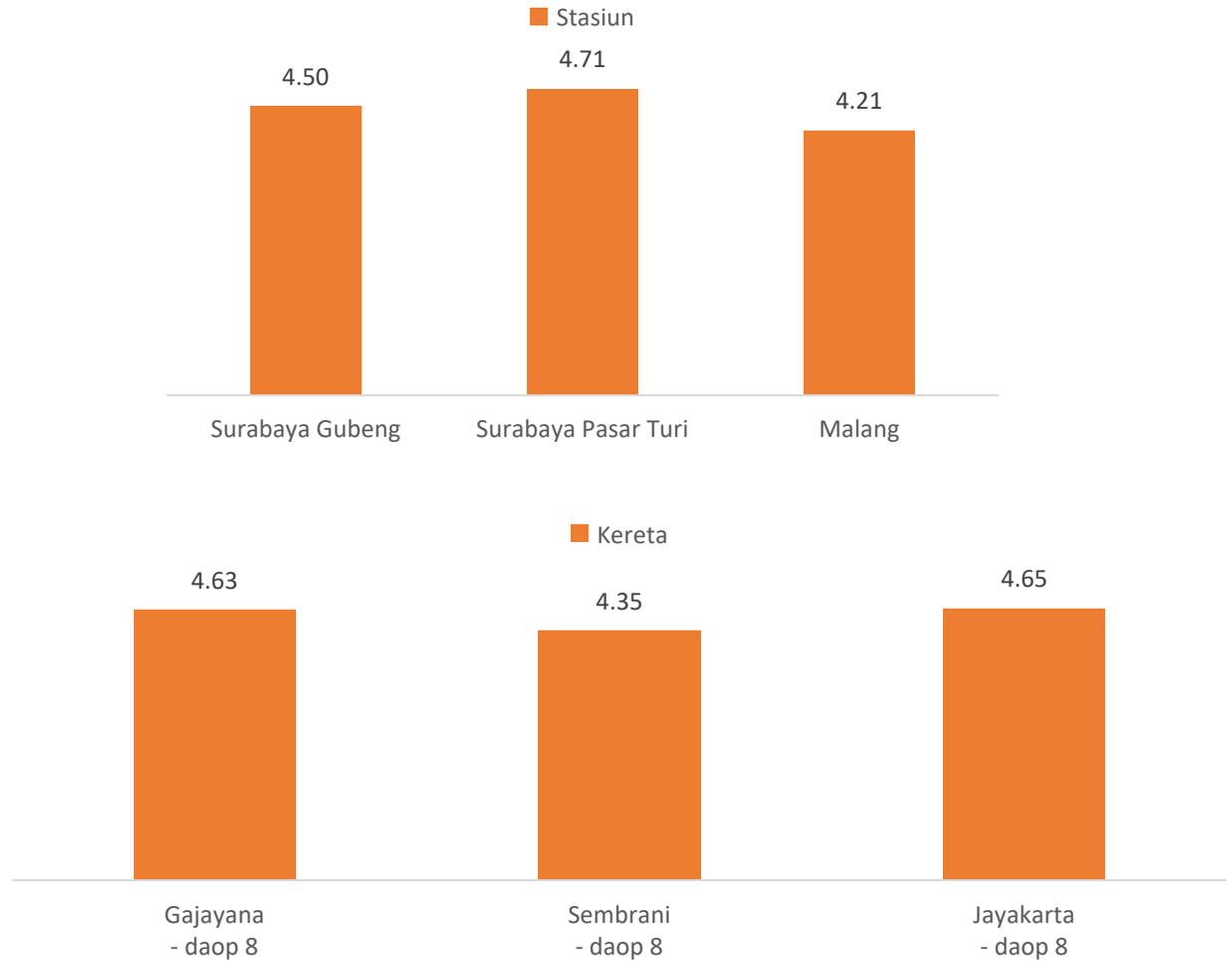
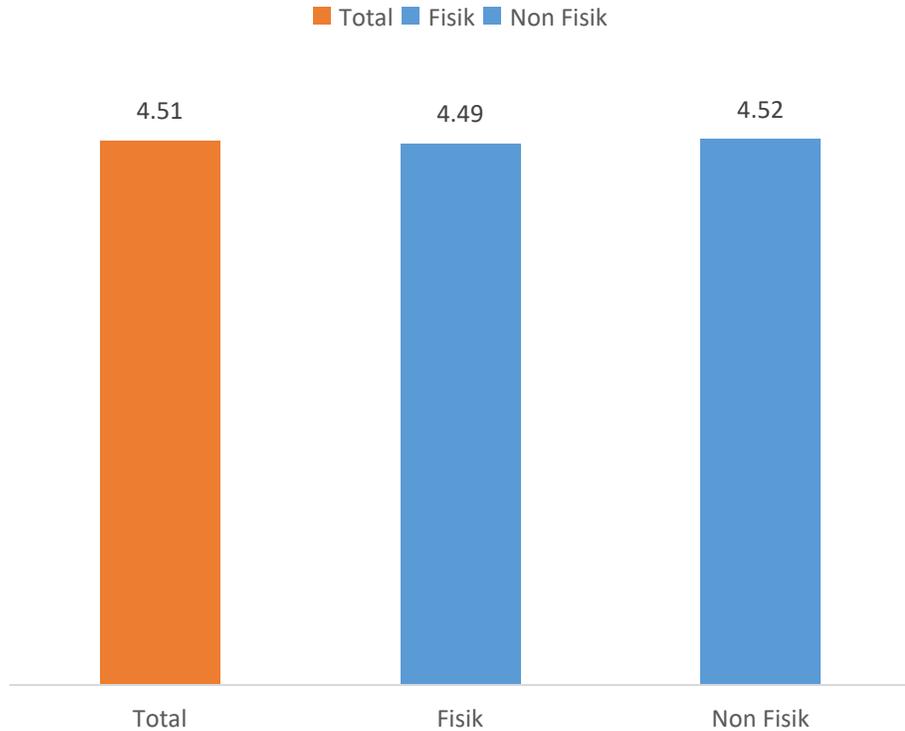
## Customer Satisfaction Index



**CSI Daop 8 mencapai 4.51**

**CSI Fisik 4.49**

**CSI Non Fisik 4.52**



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



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Berdasarkan Daop 9

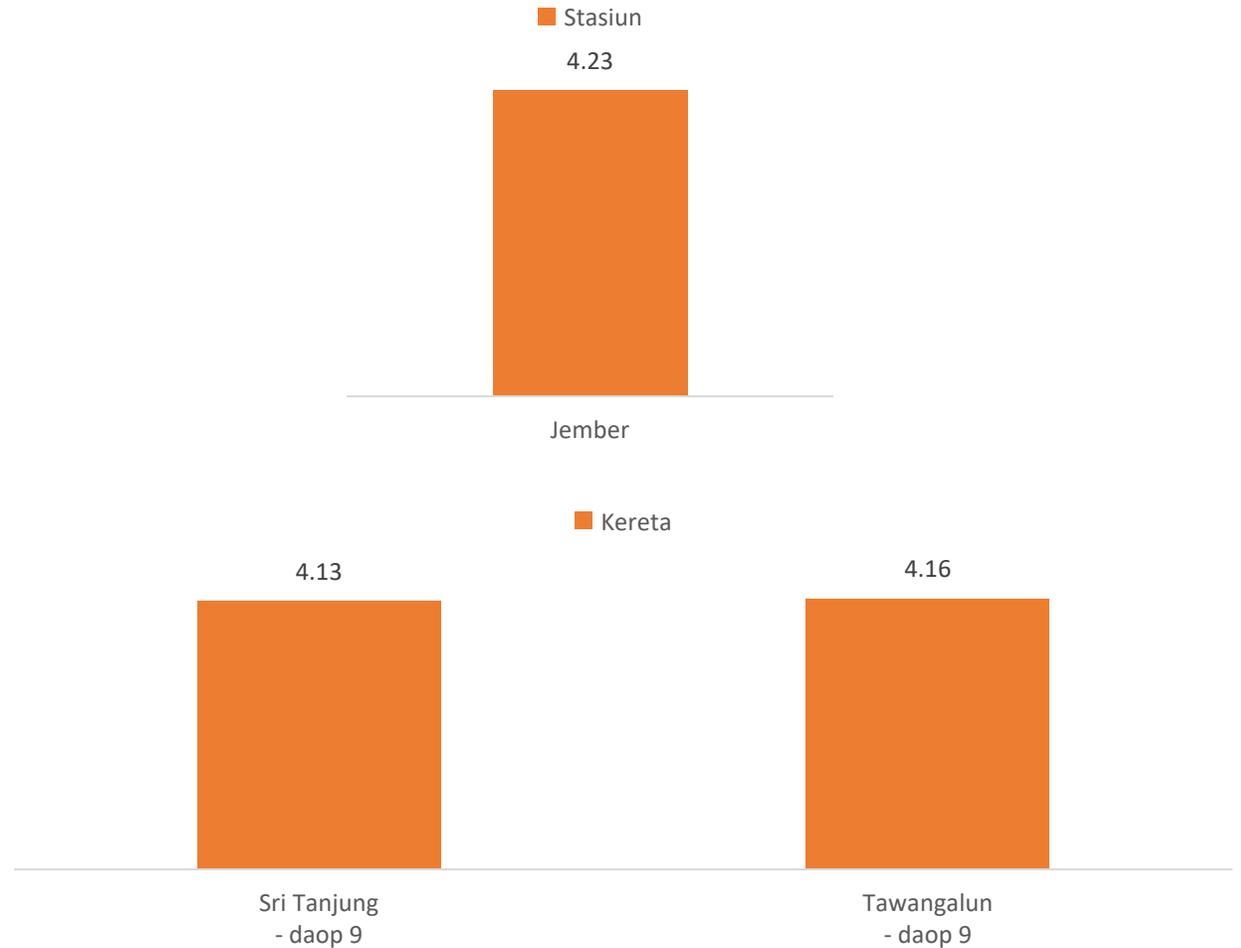
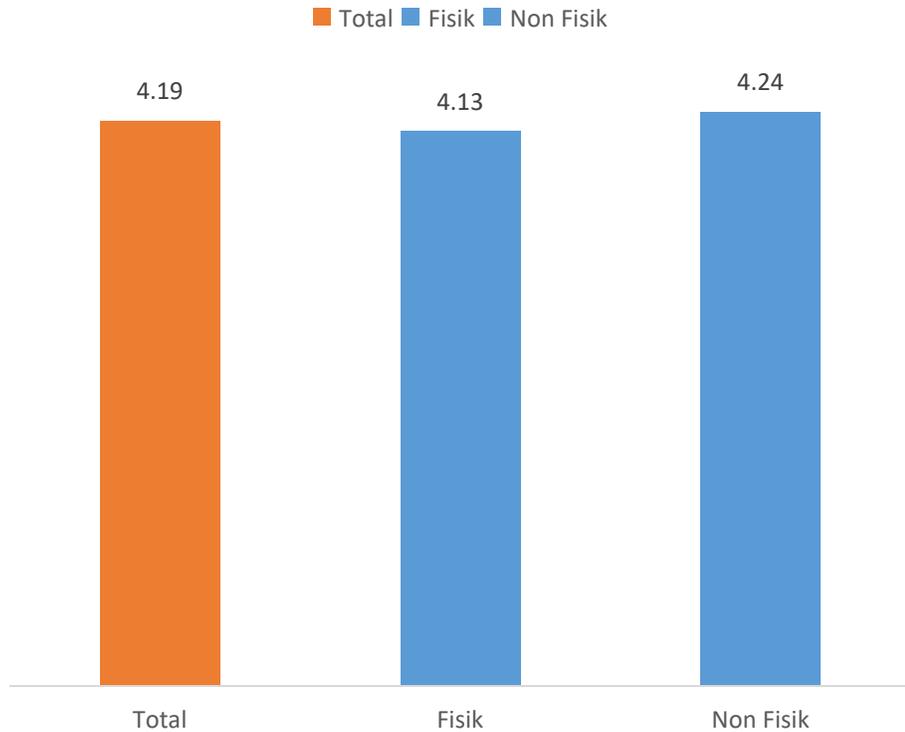
## Customer Satisfaction Index



**CSI Daop 9 mencapai 4.19**

**CSI Fisik 4.13**

**CSI Non Fisik 4.24**



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



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

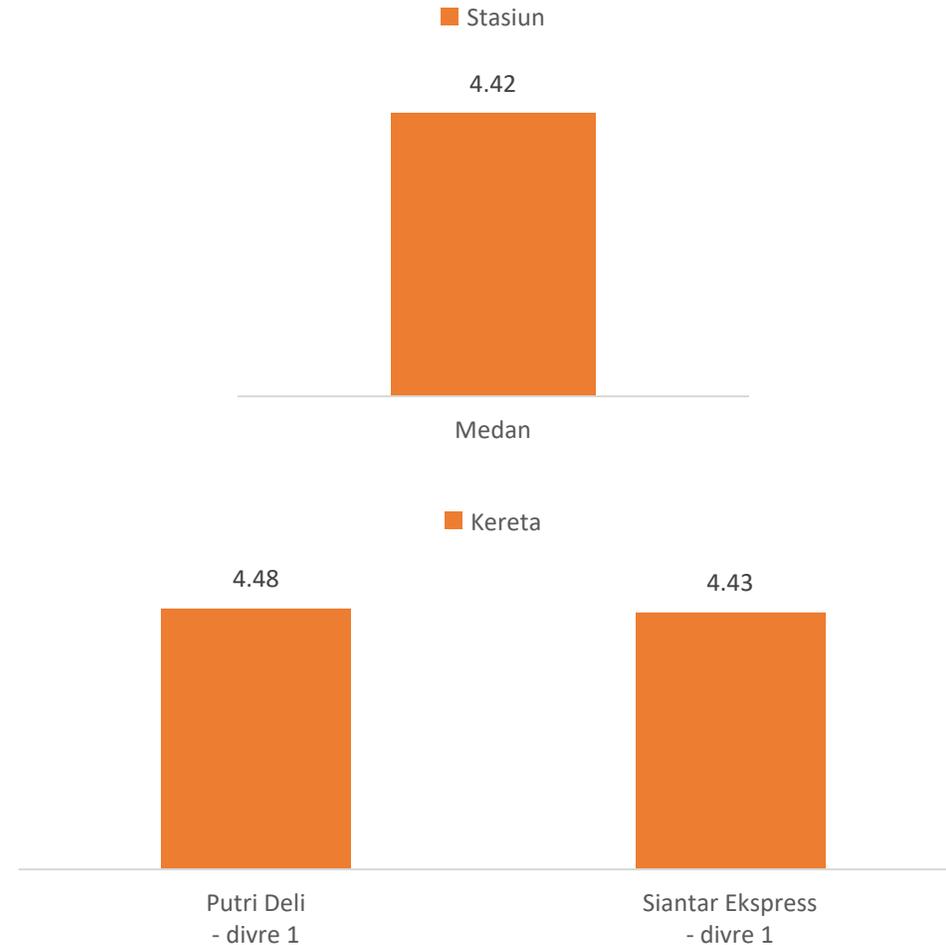
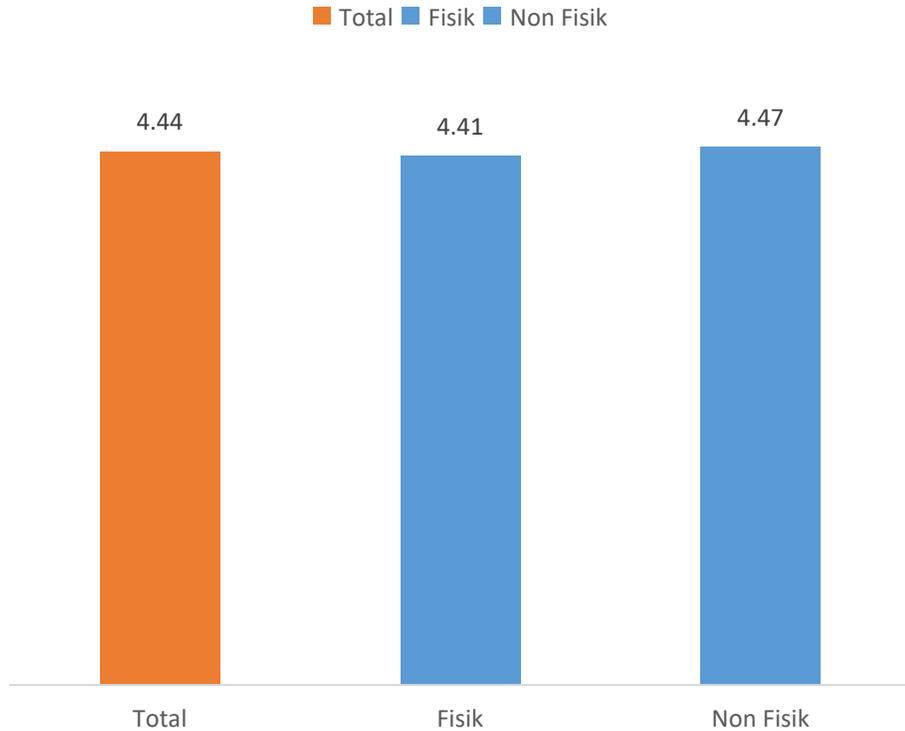
# CSI Berdasarkan Divre 1 Customer Satisfaction Index



**CSI Divre 1 mencapai 4.44**

**CSI Fisik 4.41**

**CSI Non Fisik 4.47**



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



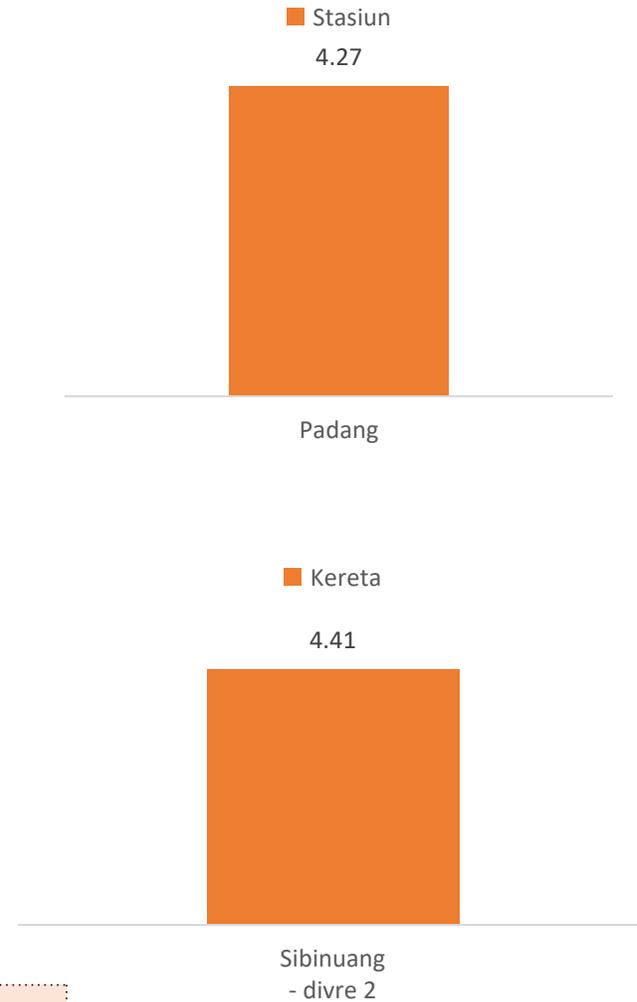
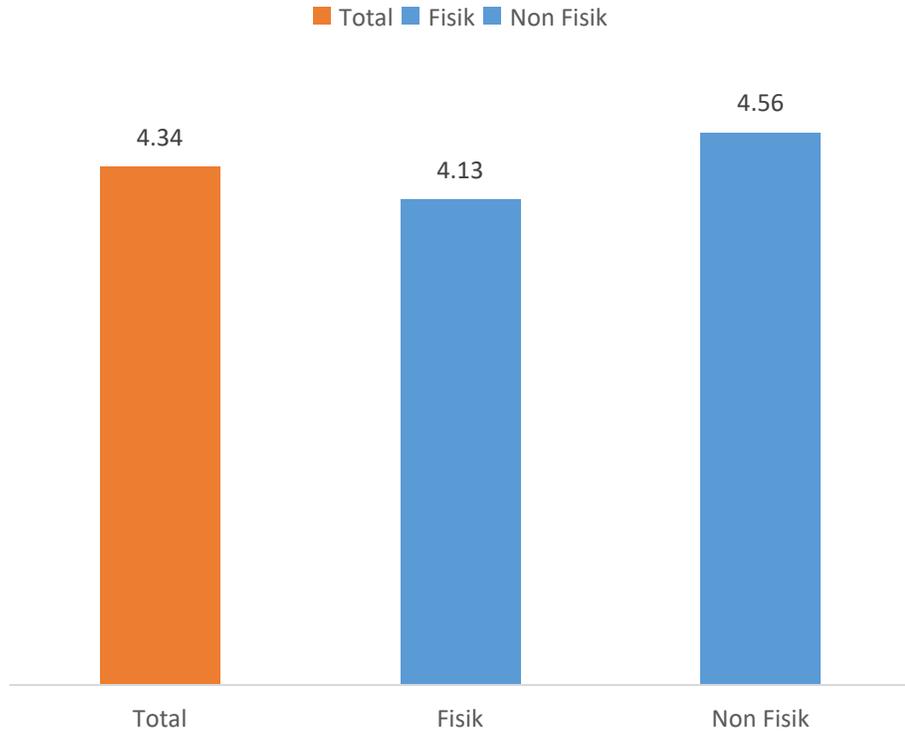
Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# CSI Berdasarkan Divre 2 Customer Satisfaction Index

**CSI Divre 2 mencapai 4.34**

**CSI Fisik 4.13**

**CSI Non Fisik 4.56**



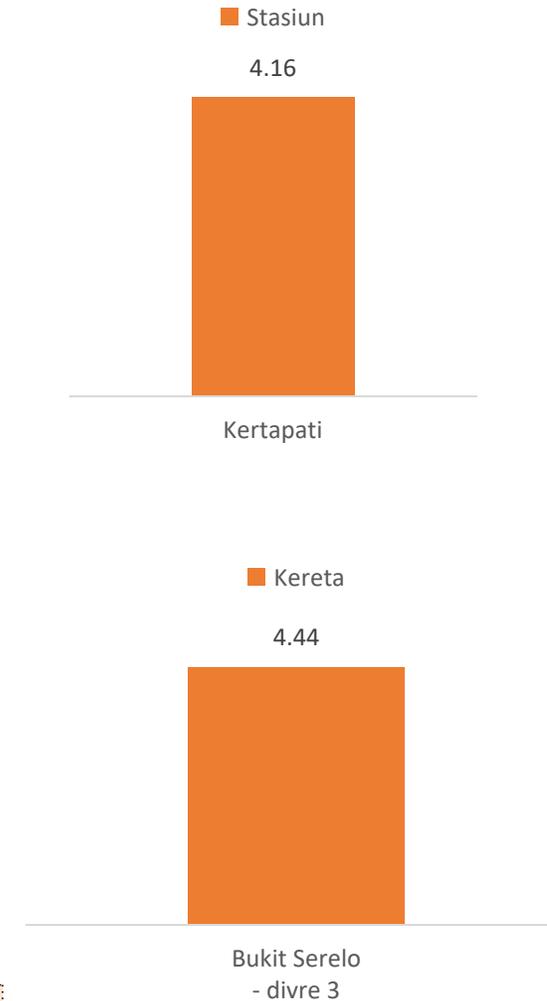
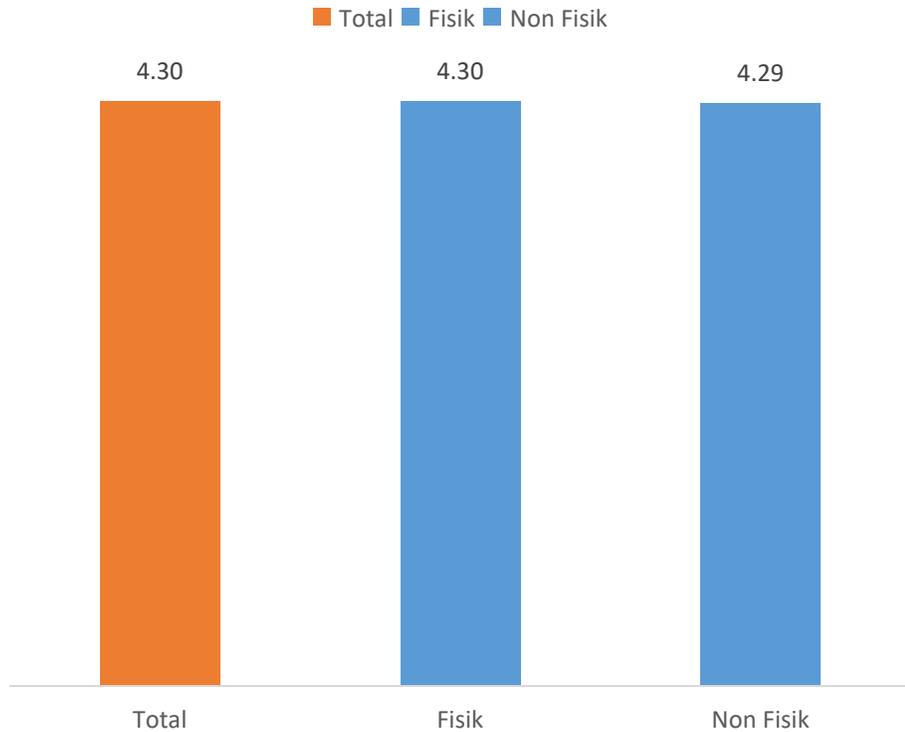
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Berdasarkan Divre 3 Customer Satisfaction Index

**CSI Divre 3 mencapai 4.30**

**CSI Fisik 4.30**

**CSI Non Fisik 4.29**



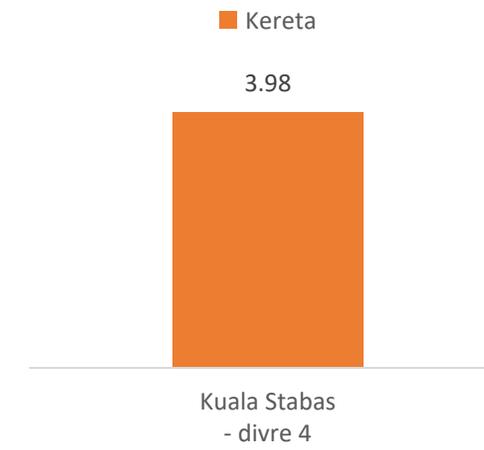
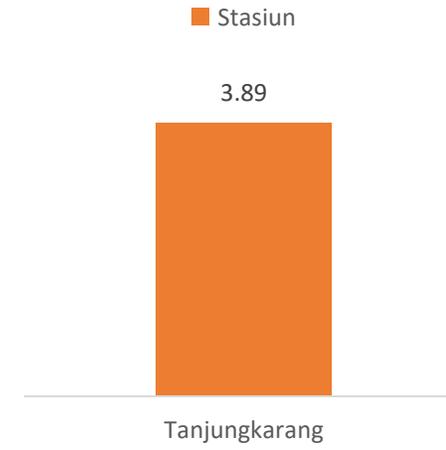
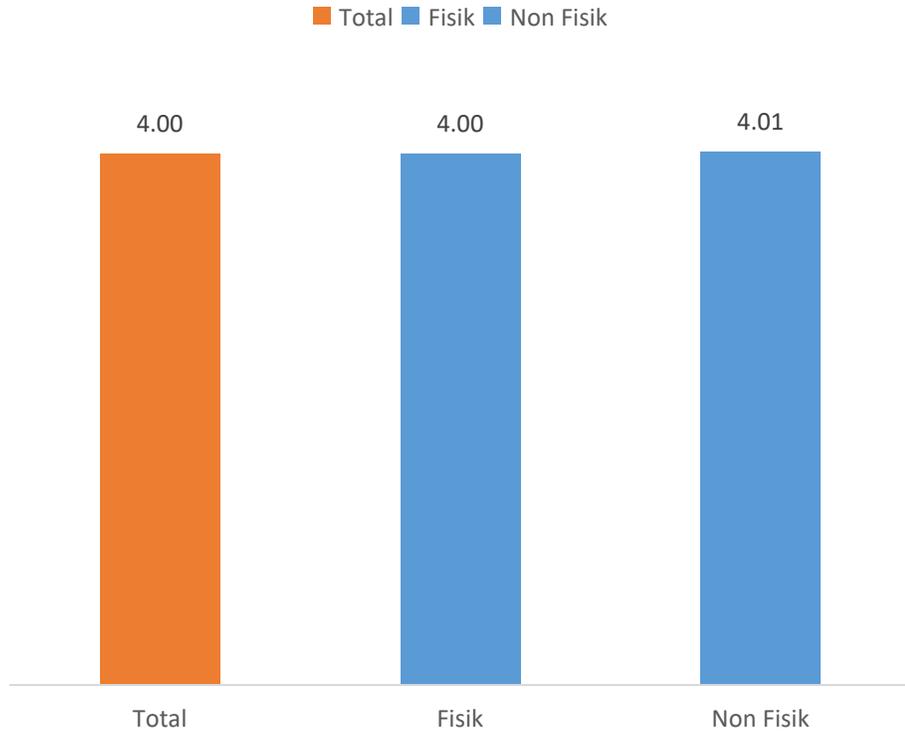
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

# CSI Berdasarkan Divre 4 Customer Satisfaction Index

**CSI Divre 4 mencapai 4.00**

**CSI Fisik 4.00**

**CSI Non Fisik 4.01**



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

# Customer Dissatisfaction Index (CDI)

# CDI KAI - Daop dan Divre Customer Dissatisfaction Index



- **Tingkat ketidakpuasan penumpang KAI secara total mencapai (0.17) hal ini pelayanan yang diberikan oleh KAI berjalan dengan sangat baik.**

CDI Total



■ Dissatisfied ■ Satisfied

CDI Stasiun



■ Dissatisfied ■ Satisfied

CDI Kereta



■ Dissatisfied ■ Satisfied

	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
CDI STASIUN	0,33	0,06	0,01	0,07	0,51	0,23	0,01	0,00	0,33	0,32	0,27	0,00	0,05
Dimensi Fisik Stasiun	0,42	0,10	0,07	0,24	0,16	0,73	0,07	0,01	1,09	0,86	0,89	0,00	0,39
Dimensi Fisik Ruang Tunggu Stasiun	2,28	0,15	0,00	0,00	2,71	0,62	0,00	0,00	0,60	0,43	0,61	0,00	0,00
Dimensi Fisik Boarding Area	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Customer Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Keramahan	0,00	0,11	0,00	0,09	0,98	0,36	0,00	0,00	0,22	0,44	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	0,14	0,11	0,00	0,19	0,48	0,07	0,00	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Tarif dan Tiket	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,68	0,11	0,65	0,00	0,00

	Daop 1	Daop 2	Daop 3	Daop 4	Daop 5	Daop 6	Daop 7	Daop 8	Daop 9	Divre 1	Divre 2	Divre 3	Divre 4
CSI KERETA	0,49	0,07	0,15	0,02	0,28	0,17	0,05	0,02	0,63	0,16	0,36	0,00	2,05
Dimensi Fisik Kereta	0,82	0,09	0,07	0,00	0,33	0,36	0,00	0,00	0,50	0,36	1,33	0,00	0,00
Dimensi Fisik Makanan dan Minuman	1,20	0,23	0,60	0,10	0,78	0,29	0,25	0,10	2,03	0,28	0,00	0,00	0,75
Dimensi Non Fisik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,03	0,00	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	1,50
Dimensi Non Fisik - Ketepatan Waktu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25

### Komen ketidak puasan, Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan public dan area komersial)

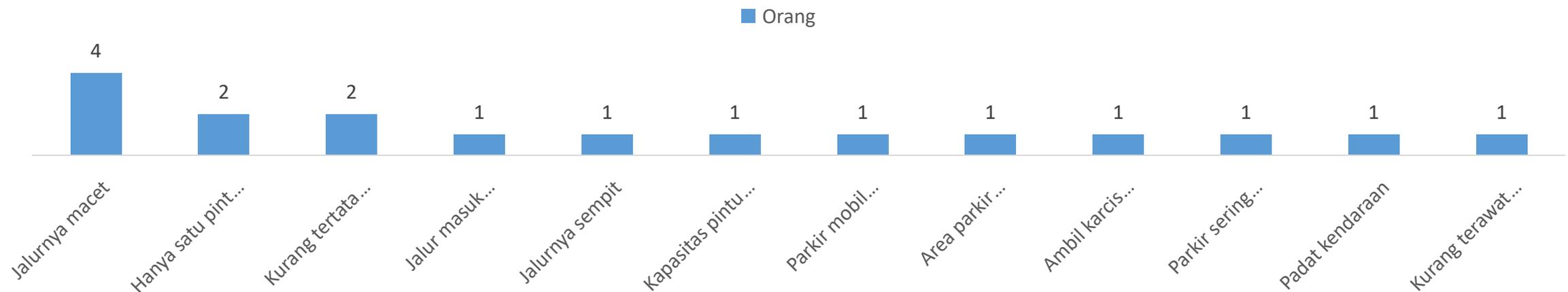
Responden n=1

- Kurang kursi penumpang di area pelayanan public
- Banyak penumpang berdiri

### Komen ketidak puasan, Keluar masuk kendaraan di area parkir

n=11

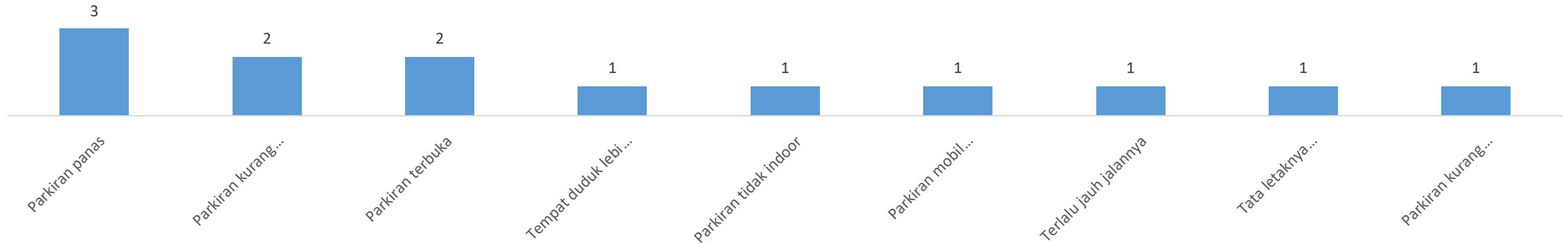
Berdasarkan jumlah (orang)



### Komen ketidak puasan, Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)

Responden n=10

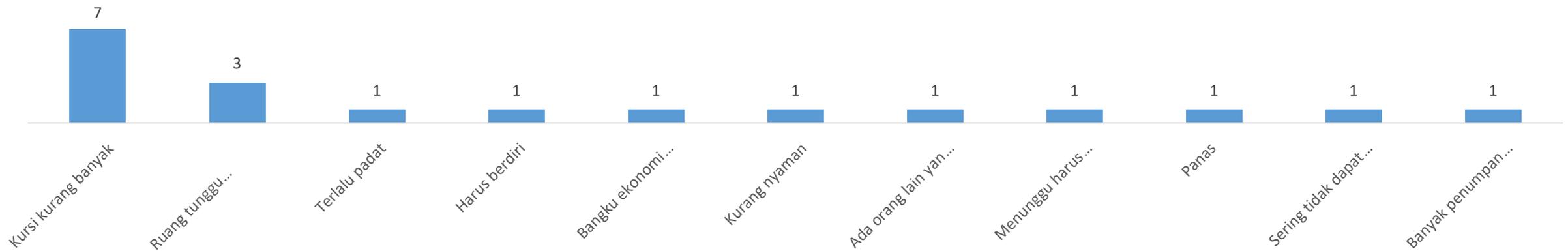
Berdasarkan jumlah (orang)



### Komen ketidak puasan, Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)

Responden n=14

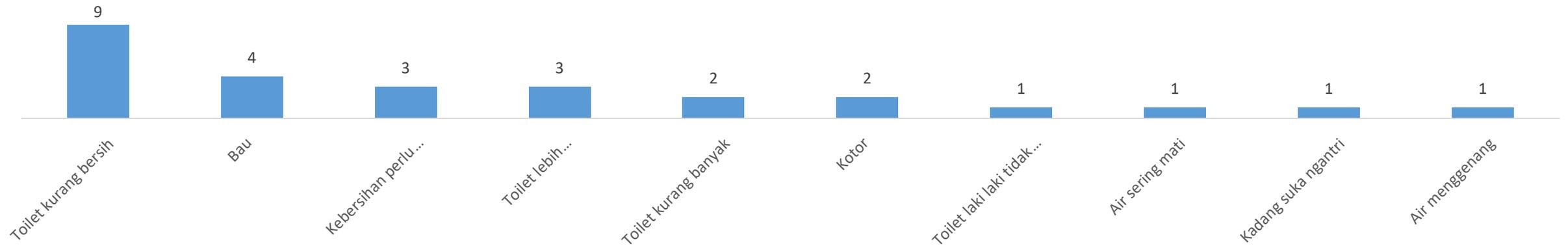
Berdasarkan jumlah (orang)



**Komen ketidak puasan, Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet, ketersediaan air, jet shower, tisu ,handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan)**

**Responden n=20**

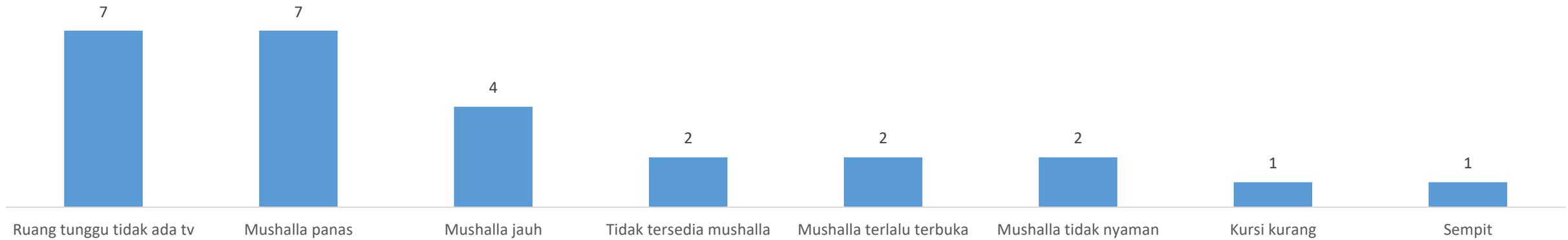
Berdasarkan jumlah (orang)



### Komen ketidakpuasan, Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)

Responden n=13

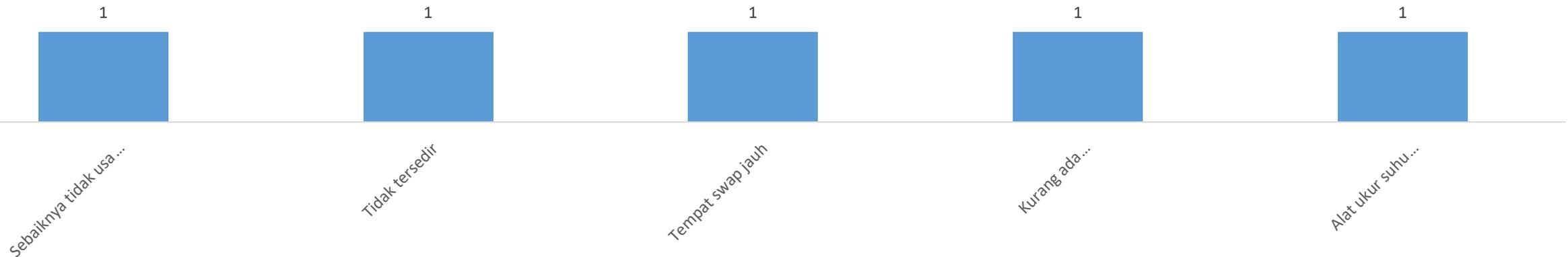
Berdasarkan jumlah (orang)



**Komen ketidak puasan, Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan (alat pengukur suhu, rapid test, genose test/vaksin) (layanan keseluruha secara umum)**

**Responden n=5**

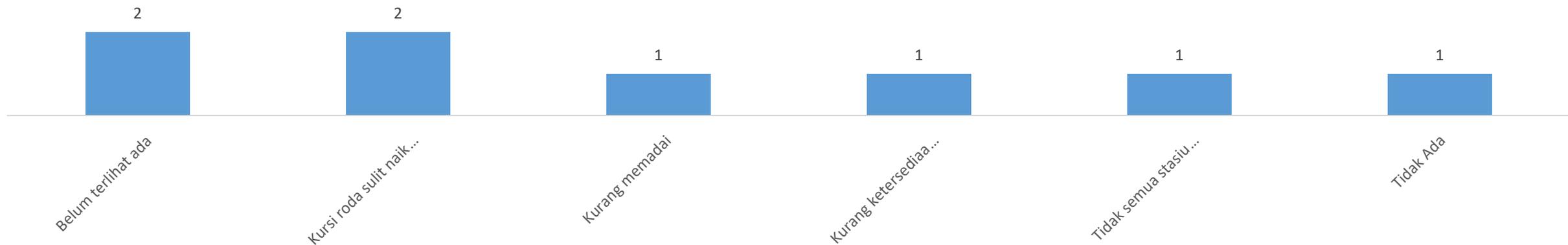
Berdasarkan jumlah (orang)



**Komen ketidak puasan, Fasilitas untuk difable (akses dari dan menuju stasiun dengan kemiringan ramp maksimal 10 derajat, toilet difable, kursi difable di mushola, kursi roda)**

**Responden n=8**

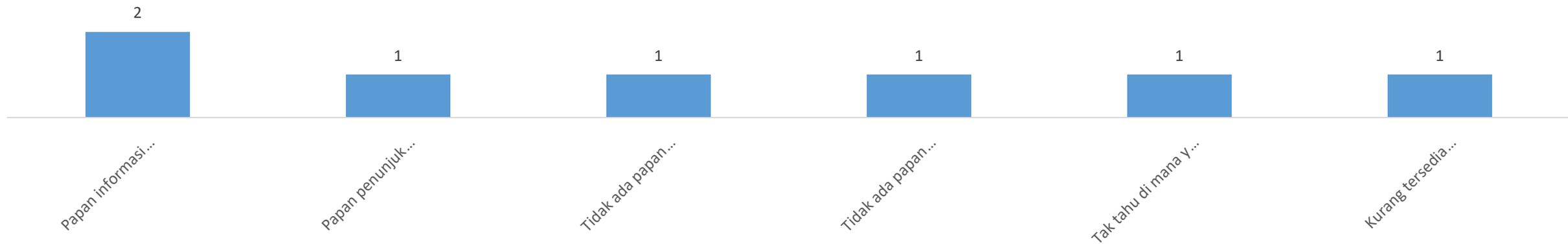
Berdasarkan jumlah (orang)



**Komen ketidak puasan, kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/  
keberangkatan KA**

**Responden n=7**

*Berdasarkan jumlah (orang)*



### *Komen ketidak puasan, Keberadaan porter, ketersediaan trolley*

Responden n=20

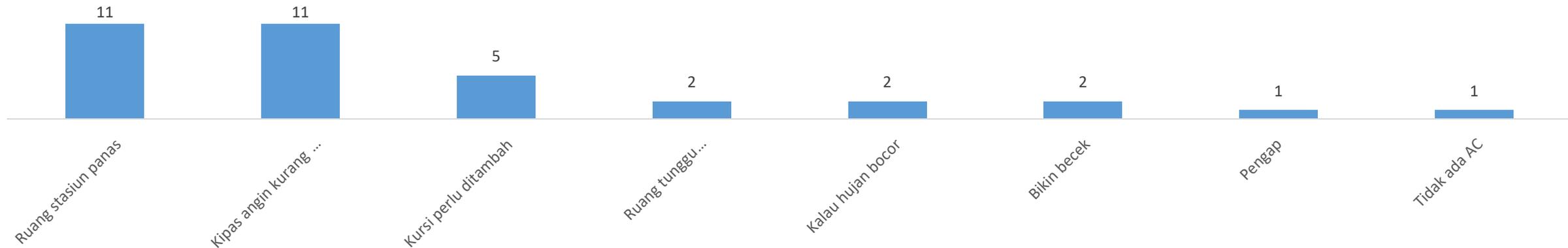
Berdasarkan jumlah (orang)



## *Komen ketidak puasan, Fasilitas ruang tunggu (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)*

Responden n=25

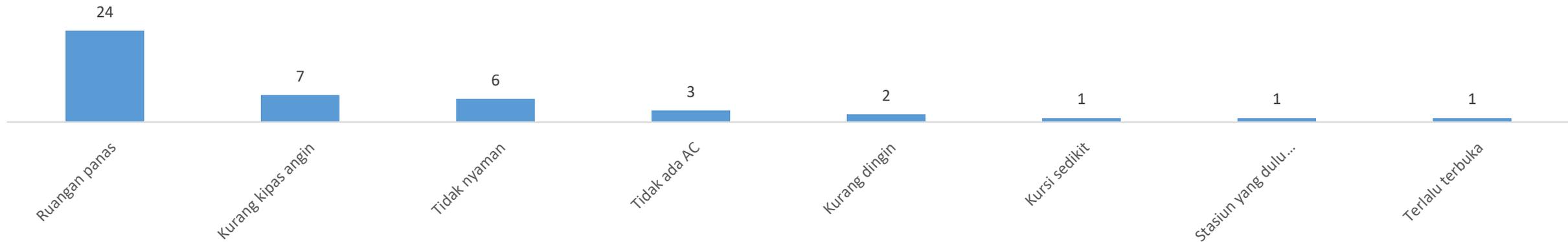
Berdasarkan jumlah (orang)



### Komen ketidak puasan, Kenyamanan ruang tunggu

Responden n=35

Berdasarkan jumlah (orang)



**Komen ketidak puasan, Kenyamanan ruang tunggu**  
Responden n=1

- Cuma satu loket terbuka
- Antrian panjang

**Komen ketidak puasan, Petugas boarding**  
Responden n=1

- Kurang Ramah

**Komen ketidak puasan, Petugas Loket**  
Responden n=8  
Berdasarkan jumlah (orang)

“Kurang ramah	7
Cuma satu yang bertugas	1

**Komen ketidak puasan, Petugas Customer Service**  
Responden n=7  
Berdasarkan jumlah (orang)

Tidak ramah	4
Tidak memberikan solusi	1
Malas-malasan dalam melayani	1
Customer service bercanda sendiri saat menjual tiket	1
Terlalu sombong	1



### ***Komen ketidak puasan, Petugas security***

**Responden n=6**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Petugasnya kurang	3
Rada cuek	1
Kurang ramah	1
Security galak	1
Tidak ada keamanan	1

### ***Komen ketidak puasan, Kenyamanan Kereta, suhu ruang (Sesuai PM 63 , suhu maksimal 27 derajat)***

**Responden n=6**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

AC terlalu dingin	4
Kadang panas	2
Kadang terlalu dingin	1

### ***Komen ketidak puasan, Kebersihan Kereta ( kabin penumpang, toilet, bordes)***

**Responden n=22**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Toilet bau	9
Toilet kurang bersih	6
Air sedikit	4
Toilet harus selalu di cek terutama ekonomi	2
Tidak ada tissue	2
Toiletnya harus duduk agar nyaman	2
Sempit	1
Toilet kurang	1
Toilet tidak nyaman	1
Tempat duduk kurang nyaman	1



### **Komen ketidak puasan, Kualitas rasa makanan**

**Responden n=11**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Kurang enak	4
Rasanya biasa saja	3
Makanan kurang variasi	2
Harus lebih enak lagi	1
Nasi gorengnya seperti dihangatkan kembali	1
Tidak sebanding dengan harganya	1
Bau menyengat terasi	1
Rasa bumbunya kurang	1

### **Komen ketidak puasan, Kecepatan waktu penyajian**

**Responden n=3**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Mungkin stock habis	1
Menu tidak selalu siap	1
Ada menu yang masih menunggu di stasiun berikutnya	1
Harganya mahal	1

### **Komen ketidak puasan, Keterjangkauan harga**

**Responden n=109**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Mahal	104
Jangan terlalu mahal	2
Harga tiket mahal	1
Makanan biasa biasa saja	1
Kurang ekonomis	1
Hidangan sedikit harga mahal	1

### **Komen ketidak puasan, Keramahan Prama-i**

**Responden n=5**

*Berdasarkan jumlah (orang)*

Kurang ramah melayani	3
Pelayanan kadang lupa pesanan makanan	1
Untuk prami kurang ramah untuk KA Probawongi	1



# Customer Satisfaction Index (CSI KAI ACCESS)

# CSI KAI Access Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan penumpang KAI terhadap aplikasi KAI access mencapai (4.23) hal ini dapat dikatakan “sangat baik”. Dimensi KAI akses yang memiliki nilai tertinggi yaitu Tampilan dari aplikasi (4.29)

## 4.

Overall Score

# 4.23

## 4.



Tampilan dari aplikasi

# 4.29

## 4.



User interface (tampilan visual) terlihat menarik

# 4.22

## 4.



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

# 4.20



Stasiun

# 4.23



Kereta

# 4.22



## 4.

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

# 4.22



## 4.

Kejelasan tampilan dan tampilan aplikasi

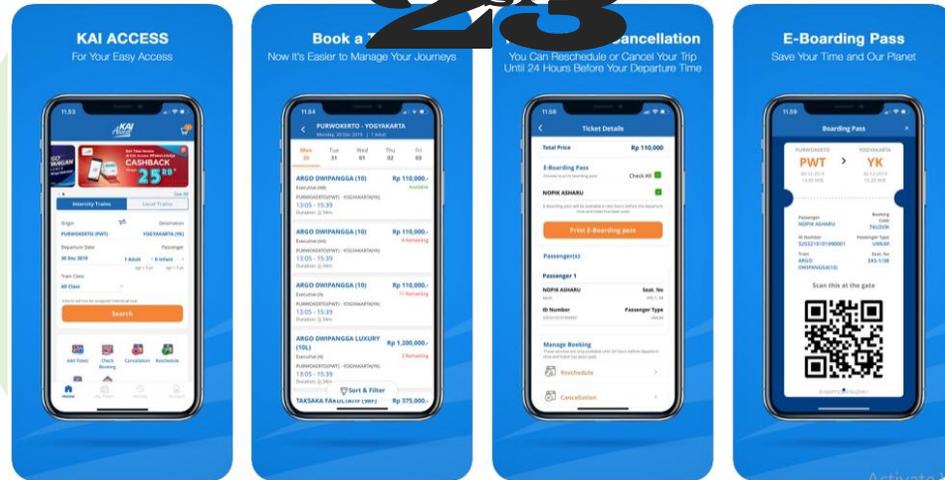
# 4.20



## 4.

Pilihan saluran pembayaran

# 4.20

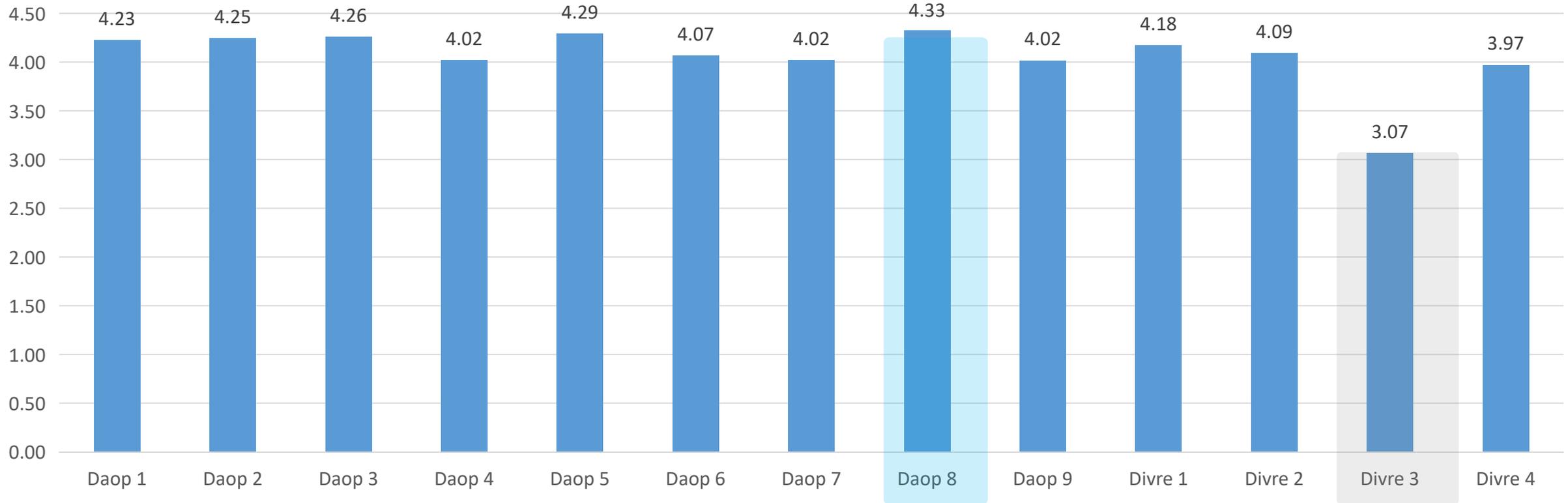


Activate with

# CSI KAI Access Per DAOP dan Divre Customer Satisfaction Index



**Daop 8 memiliki tingkat kepuasan KAI Access paling tinggi (4.33) jika dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara Divre 3 memiliki tingkat kepuasan KAI Access terendah dibandingkan (3.07) dengan daop lainnya.**



Tertinggi Terendah



Visit our website at [swatama-research.com](http://swatama-research.com)

# Customer Retention Index (CRI)

# CRI KAI Daop dan Divre

## Customer Retention Index



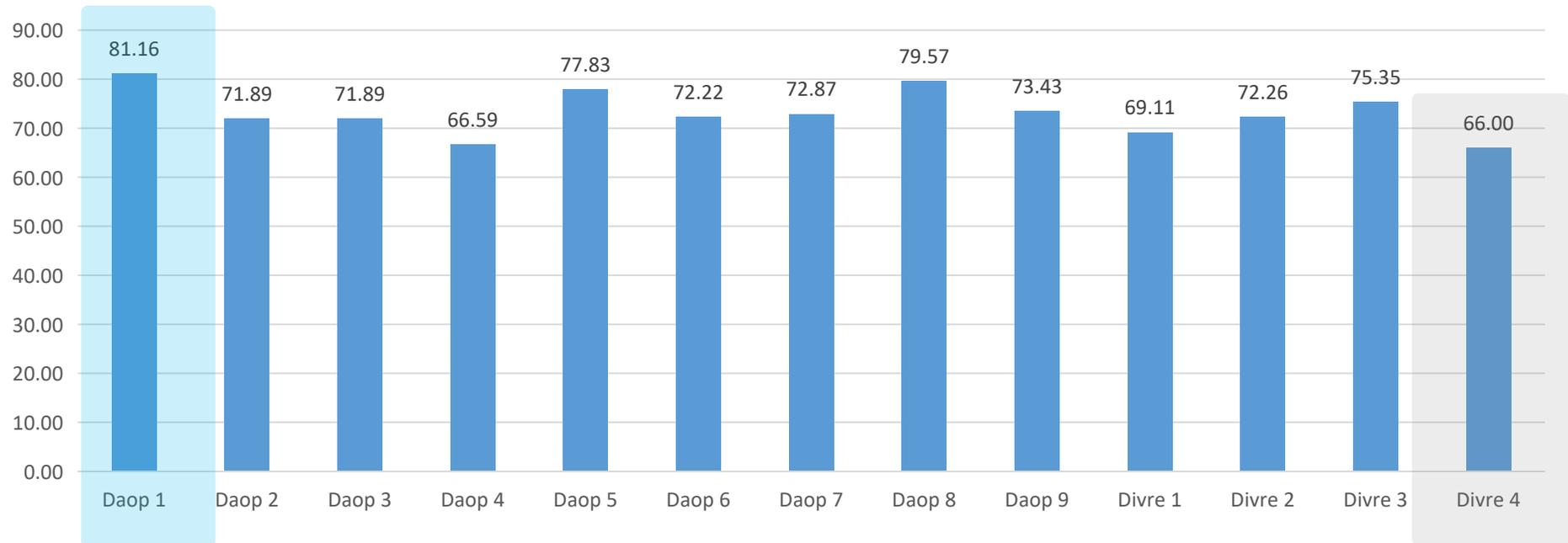
**Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 75% hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Daop 1 memiliki nilai CRI paling tinggi (81.16) jika dibandingkan dengan daop lain. Sementara Divre 4 memiliki nilai CRI terendah (66.00) jika dibandingkan dengan daop lainnya.**

CRI: **75%**



CRI Stasiun: **74.02%**

CRI Kereta: **76.11%**



Tertinggi Terendah

# Customer Retention Index (Mean Score)

**Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 3.75 hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Atribut yang memiliki nilai paling tinggi adalah “Tidak mau berpindah karena dapat meningkatkan biaya/pengeluaran akibat perpindahan ke moda angkutan yang lainnya” (4.06). Sementara atribut CRI terendah adalah “Tidak mau berpindah moda karena merasa memiliki hubungan/kedekatan dengan staff perusahaan” (3.37)**

CRI: **3.75**



CRI Stasiun: **3.70**

CRI Kereta: **3.81**

Saya tidak mau berpindah karena dapat meningkatkan biaya/pengeluaran akibat perpindahan ke moda angkutan yang lain

4.06

Saya tidak mau berpindah moda karena memerlukan waktu penyesuaian lagi

4.05

Saya tidak mau berpindah moda karena memiliki hubungan/kedekatan dengan perusahaan

3.50

Saya tidak mau berpindah moda karena merasa memiliki hubungan/kedekatan dengan staff perusahaan

3.37

Saya tidak mau berpindah karena tidak ada alternatif moda angkutan lain yang dapat menggantikan

3.79

Tertinggi

Terendah



# CRI KAI Customer Retention Index (Mean Score)



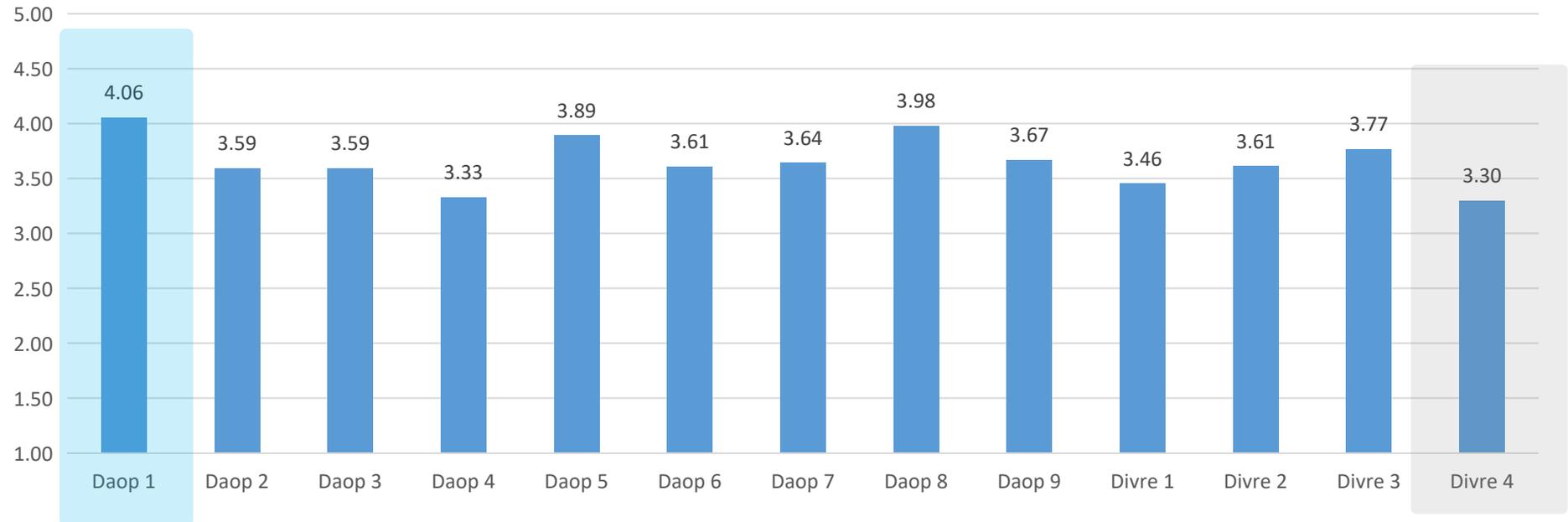
**Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai (3.75) hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Daop 1 memiliki nilai CRI paling tinggi (4.06) jika dibandingkan dengan daop lain. Sementara Divre 4 memiliki nilai CRI terendah (3.30) jika dibandingkan dengan daop lainnya.**

CRI: **3.75**



CRI Stasiun: **3.70**

CRI Kereta: **3.81**



Tertinggi Terendah

# Customer Loyalty Index (CLI)

# CLI KAI Daop dan Divre Customer Loyalty Index



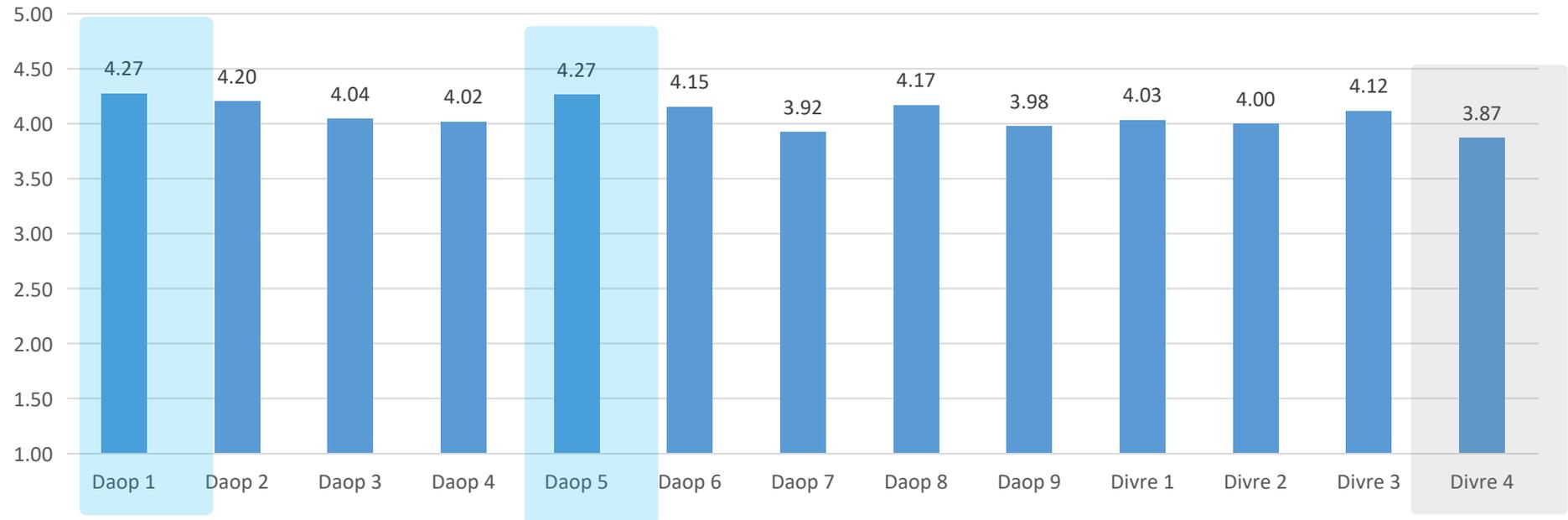
- **Customer Loyalty Index (CLI) KAI mencapai (4.15) atau dapat dikatakan baik. Daop 1 dan Daop 5 memiliki nilai CLI paling tinggi (4.27) dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara nilai CLI terendah Terdapat pada divre 4 (3.87)**

CLI: 4.15



CLI Stasiun: 4.16

CLI Kereta: 4.14



Tertinggi Terendah



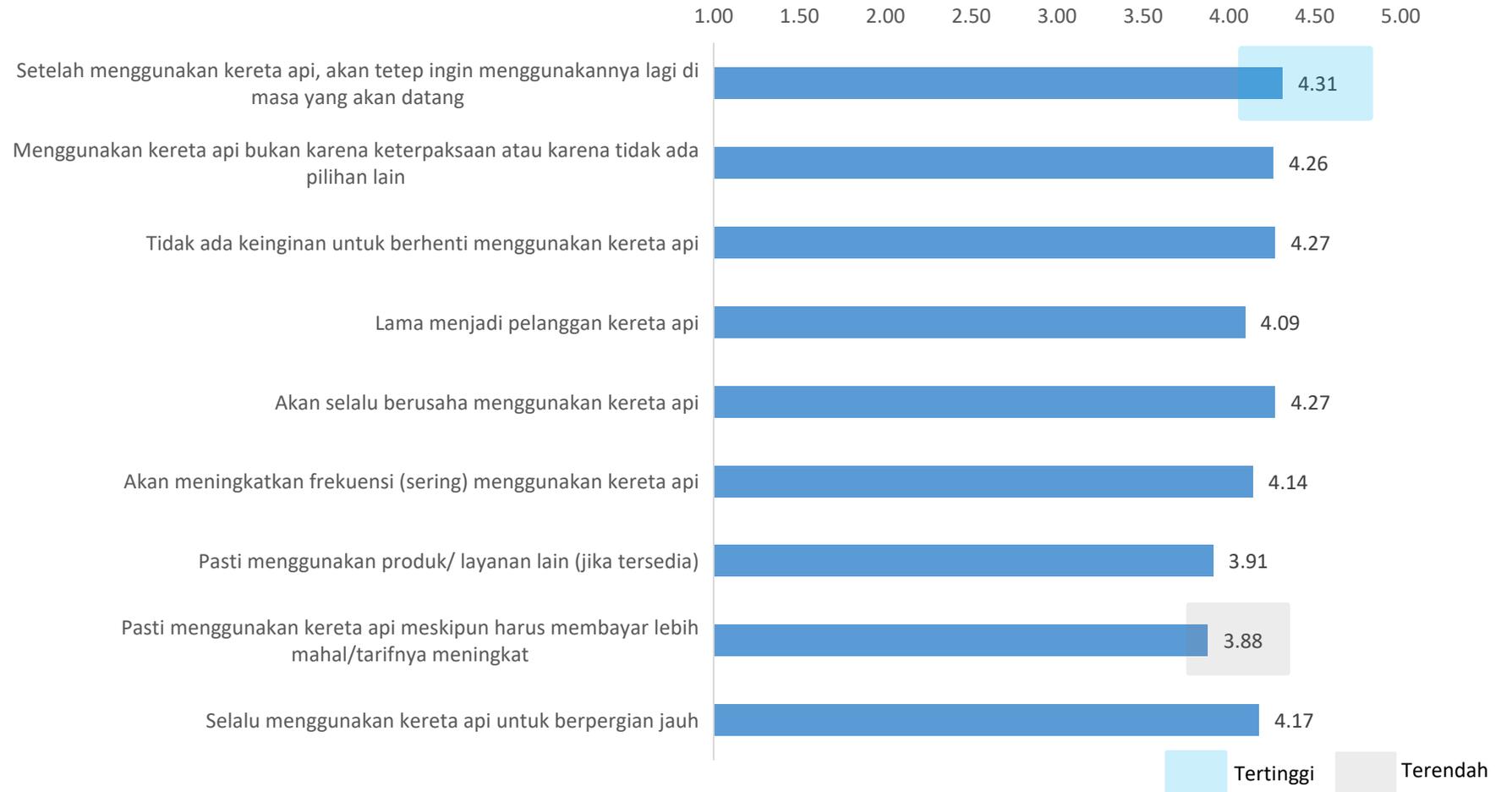
## Customer Loyalty Index

• **Customer Loyalty Index (CLI) KAI mencapai (4.15) atau dapat dikatakan baik. Atribut CLI tertinggi adalah “tetap akan menggunakan kereta dimasa yang akan datang” (4.31) sementara atribut CLI terendah (3.88) adalah “akan tetap menggunakan kereta api meskipun harus membayar lebih mahal atau tariff meningkat” (3.88)**

**CLI: 4.15**

**CLI Stasiun: 4.16**

**CLI Kereta: 4.14**



## Customer Relationship

**4.23**



## Customer Relationship

Stasiun: **4.23**

Kereta: **4.23**

## Customer Partnership

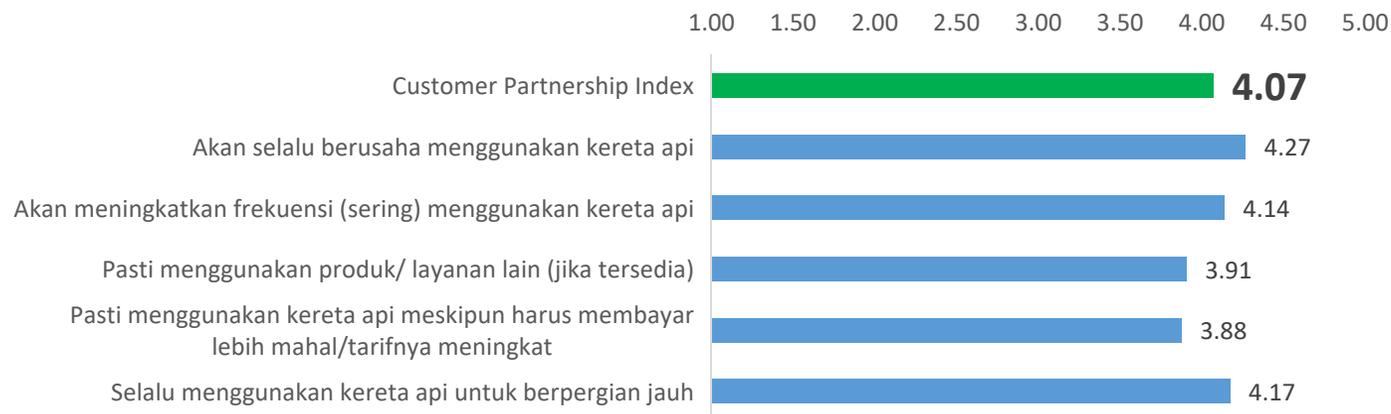
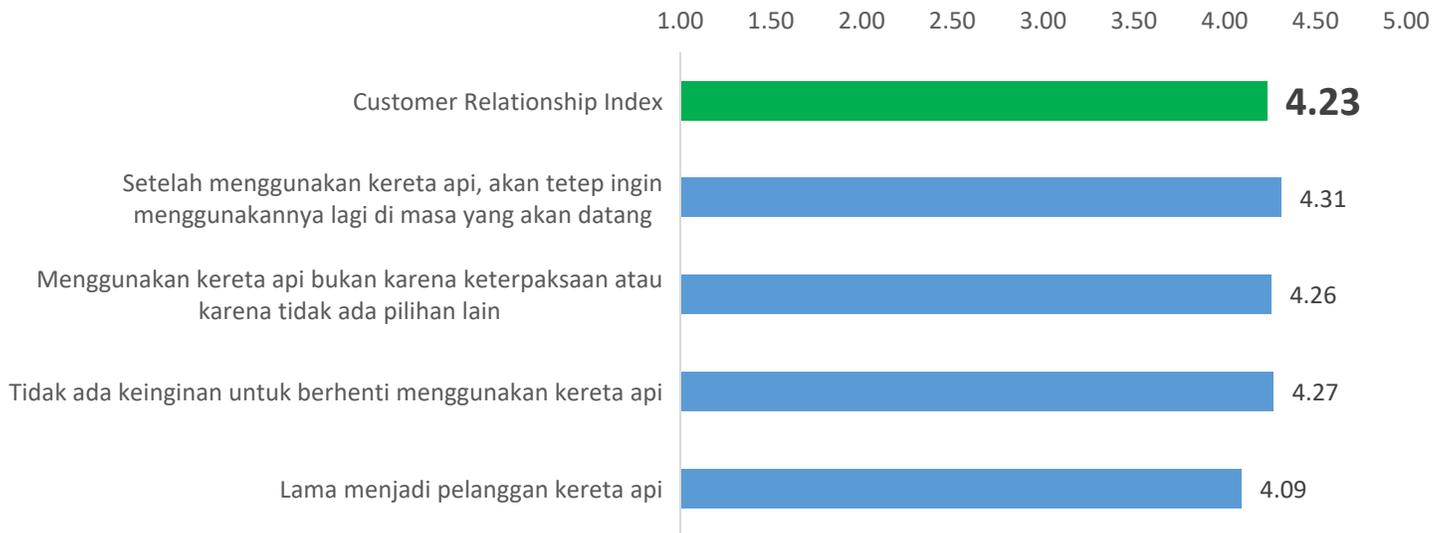
**4.07**



## Customer Partnership

Stasiun: **4.09**

Kereta: **4.05**



# Customer Engagement Index (CEI)

# CEI KAI Daop dan Divre Customer Engagement Index



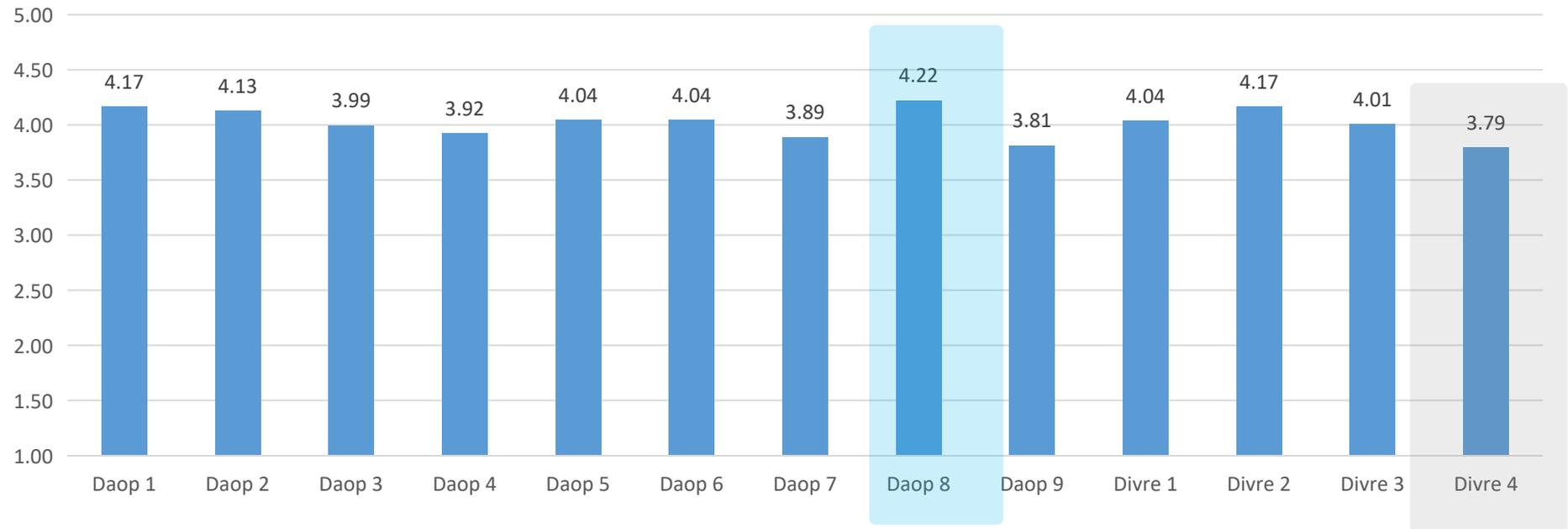
**Customer Engagement Index (CRE) KAI mencapai (4.07) dapat dikatakan tingkat kerekatan penumpang terhadap KAI tinggi. Daop 2 memiliki nilai CEI tertinggi (4.22) dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara divre 4 memiliki nilai terendah (3.79) jika dibandingkan dengan daop lainnya.**

CEI: **4.07**



CEI Stasiun: **4.08**

CEI Kereta: **4.06**



Tertinggi Terendah

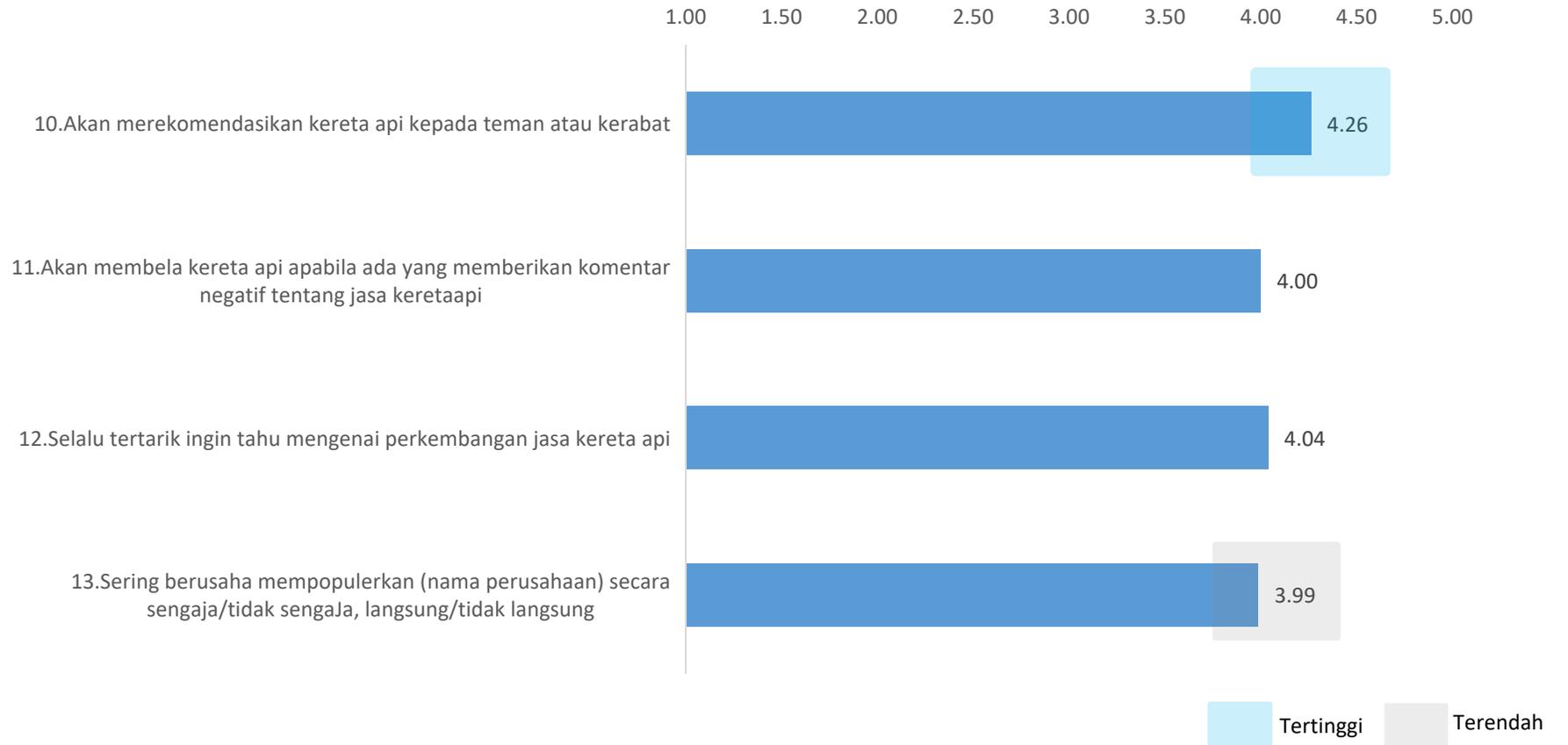
- Nilai atribut **Customer Engagement Index (CEI) KAI** paling tinggi terdapat pada “merekomendasikan kereta api kepada orang lain” (4.26). Sementara atribut terendah Terdapat pada atribut “mempopulerkan KAI secara sengaja/tidak sengaja” (3.99)

CEI: 4.07



CEI Stasiun: 4.08

CEI Kereta: 4.06



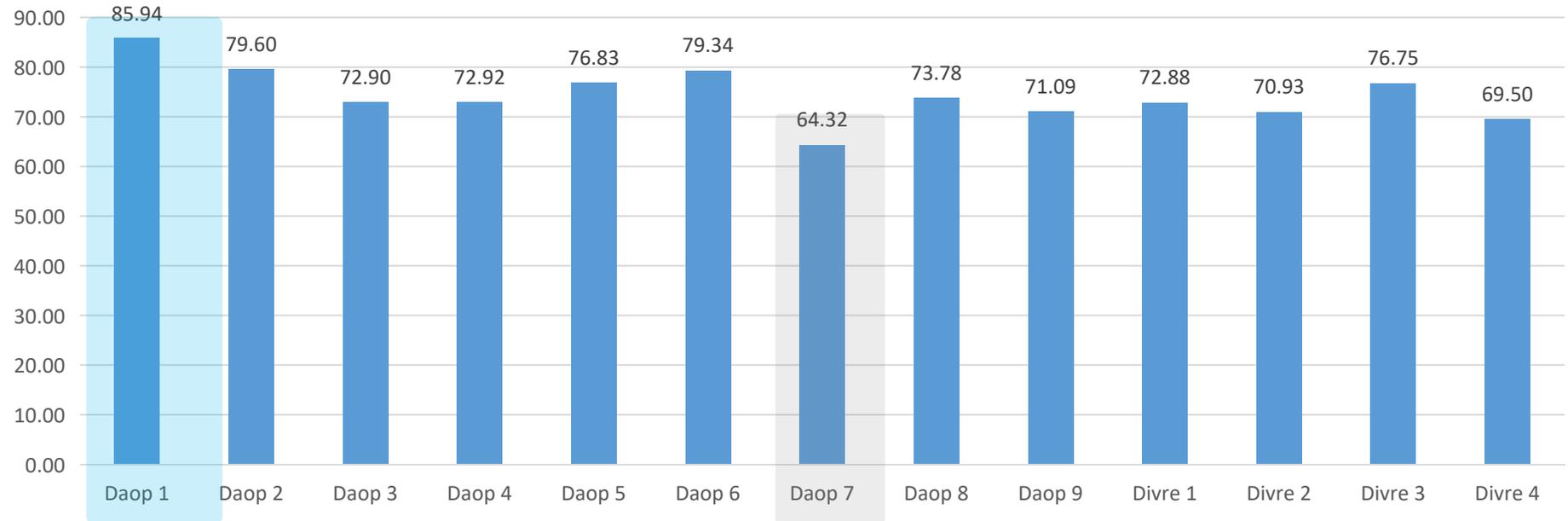
# Customer Acquisition Index (CAI)

# CAI KAI Per DAOP dan Divre

## Customer Acquisition Index (Top2Boxes)



- Customer Acquisition Index (CAI) KAI mencapai (77.07), nilai tersebut dapat dikatakan cukup tinggi. Daop 1 memiliki nilai CAI paling tinggi mencapai (85.94) jika dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara Daop 7 memiliki nilai CAI paling rendah (64.32) dibandingkan dengan daop lainnya.**



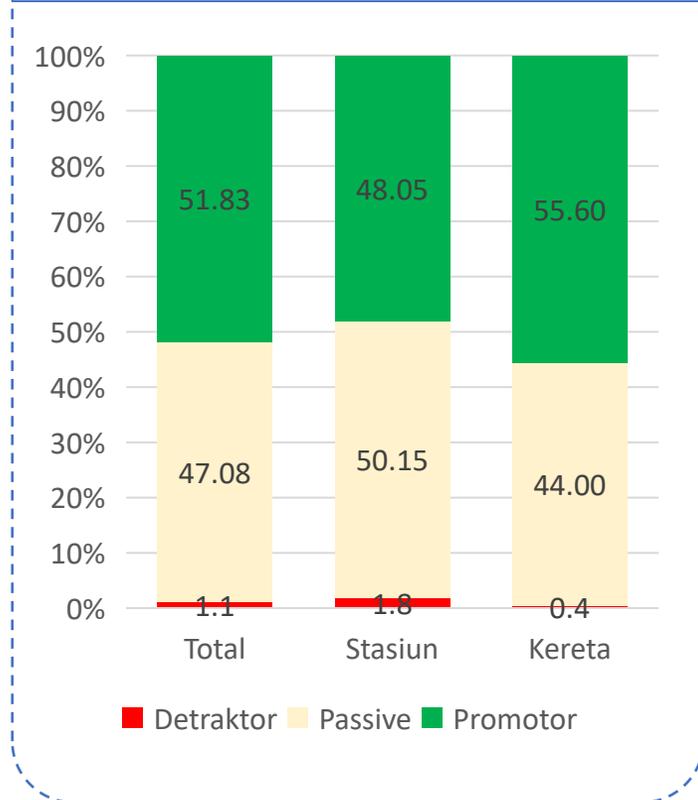
Tertinggi Terendah

# Net Promoter Score (NPS)

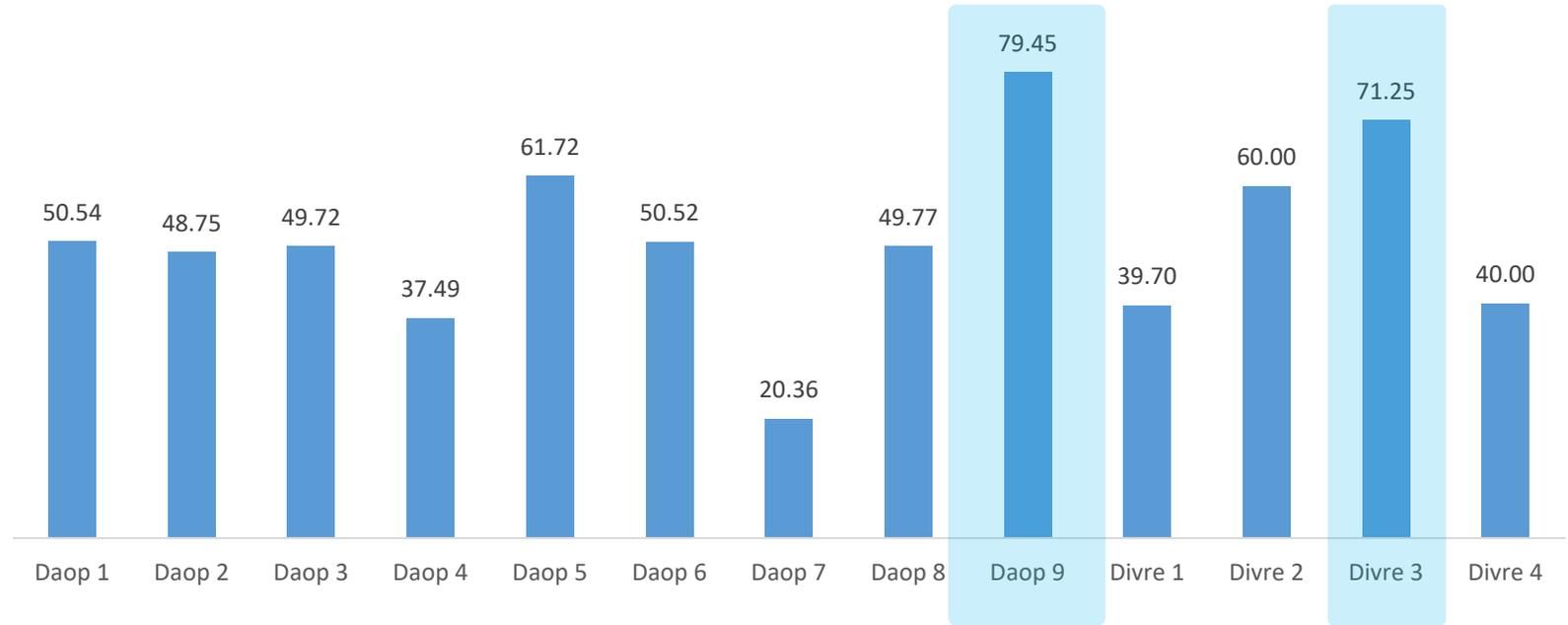
## Net Promoter Score

**Net Promoter Score (NPS) KAI mencapai (50.73) pencapaian nilai tersebut menunjukkan kategori "Great" atau dapat dikatakan KAI memiliki potensi growth secara bisnis. Tingkat worth of mouth yang cenderung tinggi memiliki kemudahan KAI dalam melakukan kepada penumpang dan calon penumpang terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh KAI.**

Total	Stasiun	Kereta
<b>50,73</b>	<b>46,25</b>	<b>55,20</b>



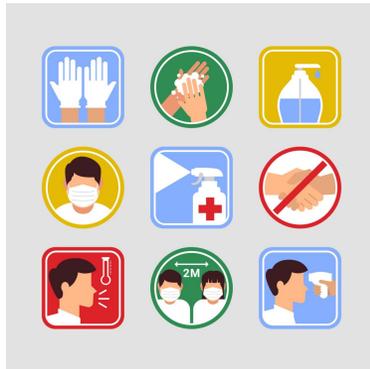
Daop 9 dan Divre 3 memiliki nilai NPS dalam kategori "Excellent" hal ini menunjukkan potensi growth pada daop tersebut sangat tinggi.



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

# Behavior

## Awareness Protocol Covid-19



**97.8%**

**Responden aware terhadap protocol Covid-19 yang ditetapkan oleh KAI**

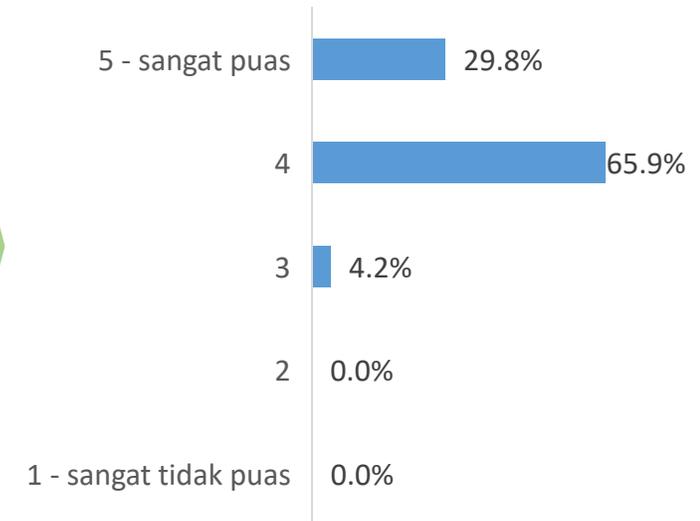
## Pernah Mengalami Penerapan Protocol Covid-19 pada layanan KAI



**90.9%**

**Responden pernah mengalami penerapan protocol Covid-19 yang ditetapkan oleh KAI**

## Tingkat Kepuasan terhadap fasilitas penunjang kesehatan (APD, Healthy Kit, (Masker & Tissue Antiseptik, Alat Pengukur Suhu)



**95.8%**

**Responden puas terhadap kepuasan fasilitas penunjang kesehatan**

**Mean Score: 4.2**

# Tingkat Kepuasan Pelaksanaan Rapid Test

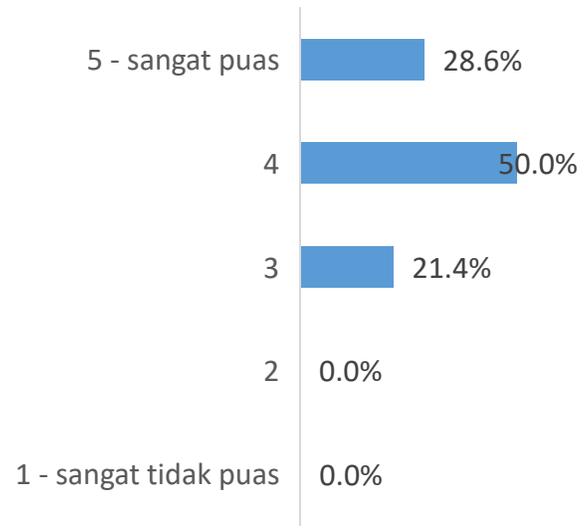
## Vaksinasi Penumpang



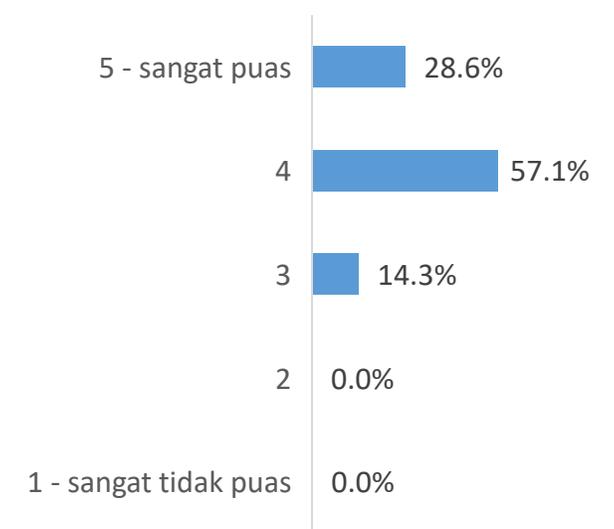
**1.1%  
Responden  
belum  
divaksinasi**

**98.9%  
Responden sudah  
melakukan  
vaksinasi (1 dan  
2)**

Tingkat Kepuasan terhadap fasilitas penunjang kesehatan (APD, Healthy Kit, (Masker & Tissue Antiseptik, Alat Pengukur Suhu)



Tingkat Kepuasan Proses administrasi Rapid Test/PCR di stasiun

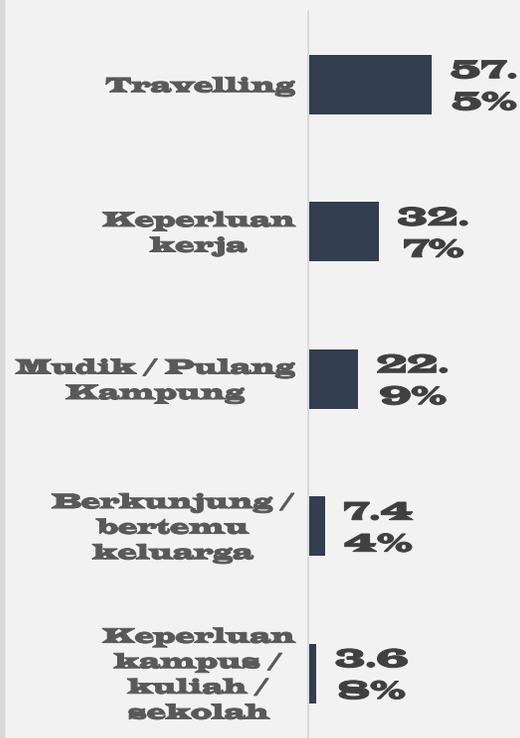


**78.6% Mean Score: 3.93**  
**Tingkat kepuasan pelaksanaan rapid test/PCR di stasiun**

**85.7% Mean Score: 3.93**  
**Tingkat kepuasan proses administrasi rapid test/PCR di stasiun**

## Top 5 Tujuan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



## Top 10 Alasan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



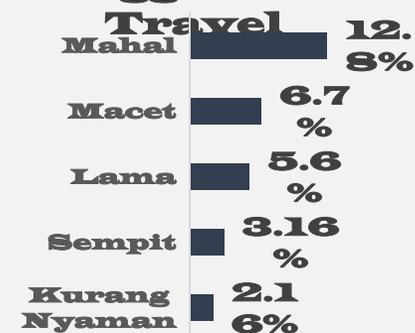
## Top 5 Alasan tidak menggunakan Bus

Base n=2000



## Top 5 Alasan tidak menggunakan Travel

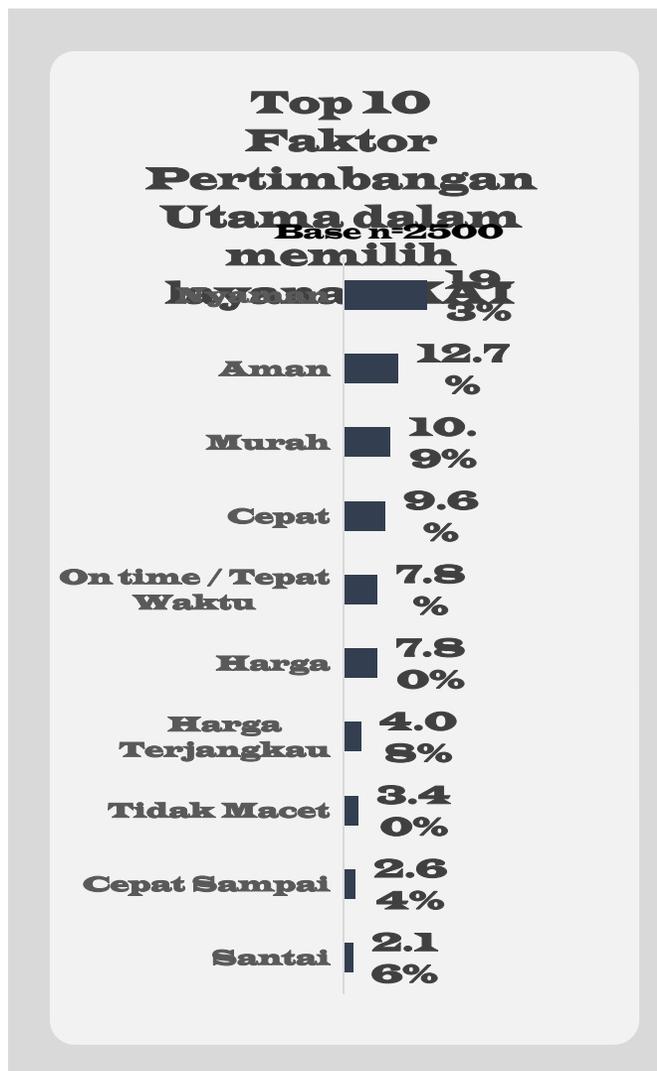
Base n=2000



## Top 5 Alasan tidak menggunakan Pesawat

Base n=2000





## Top 3 Alasan utama memilih layanan KAI

**19.3%**  
Responden merasa “nyaman menggunakan kereta api”



**12.7%**  
Responden merasa “Aman menggunakan kereta api”

**10.9%**  
Responden merasa “Affordable price menggunakan kereta api”

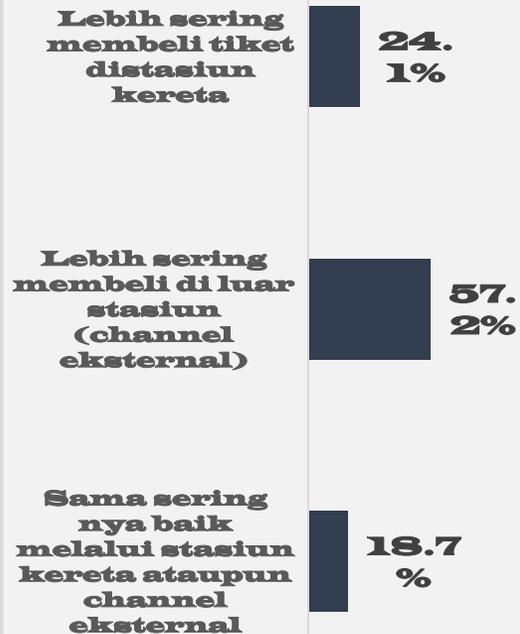


# Behavior Penumpang KAI

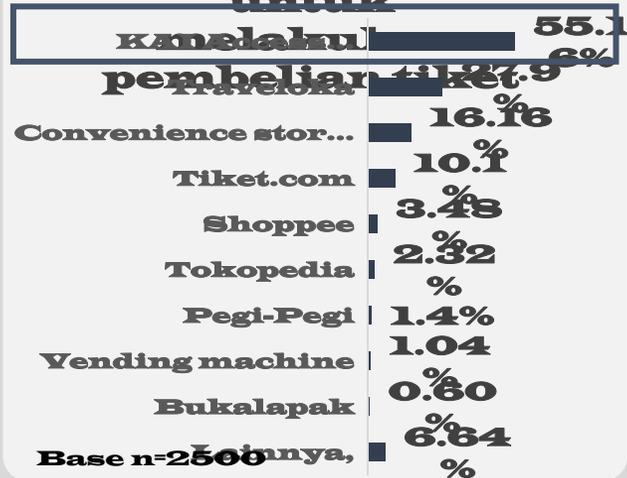


## Tempat dan frekuensi pembelian tiket

Base n=2500



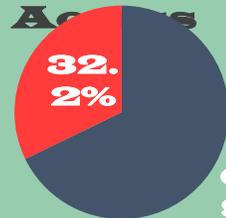
## Aplikasi yang digunakan untuk pembelian tiket



## Fitur KAI Access yang digunakan



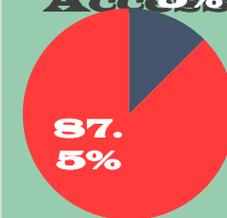
## Awareness KAI Access



Responden yang tidak memilih KAI Access tetapi Aware terhadap KAI Access

**67,8%**

## Menginstall KAI Access

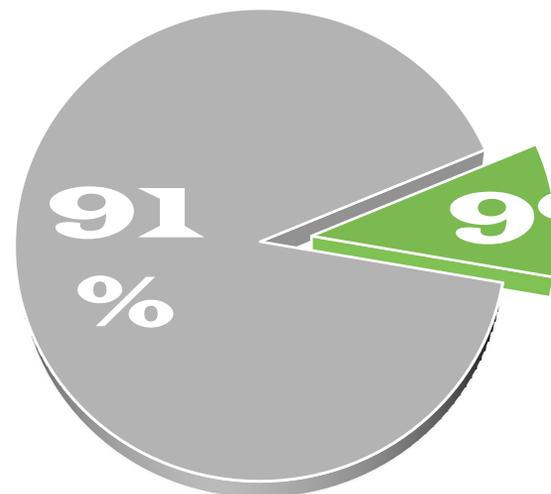


Responden yang tidak memilih KAI Access tetapi Aware terhadap KAI Access, sebanyak 12,5% responden menginstall KAI Access

**12,5%**



Kecenderungan menggunakan moda kereta sebagai moda transportasi

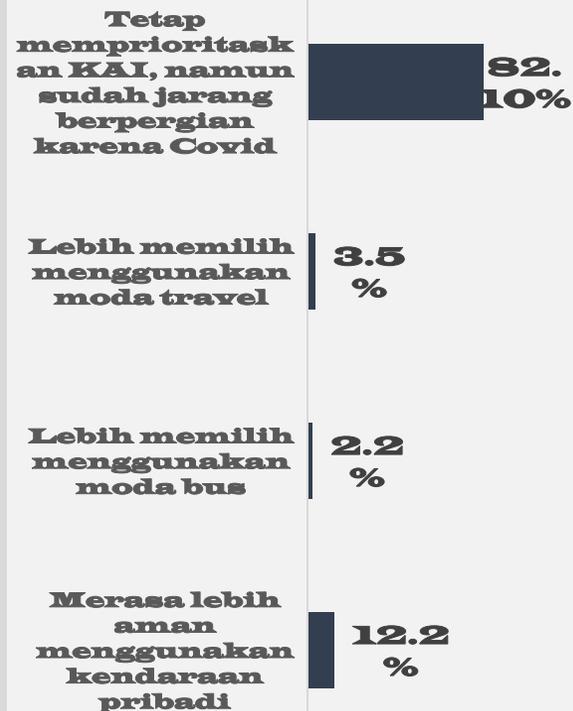


- Ya, terjadi penurunan
- Tidak terjadi penurunan

Base n=2500



## Alasan terjadi kecenderungan penurunan penumpang



Mengakses kanal media sosial KAI



Base n=2500

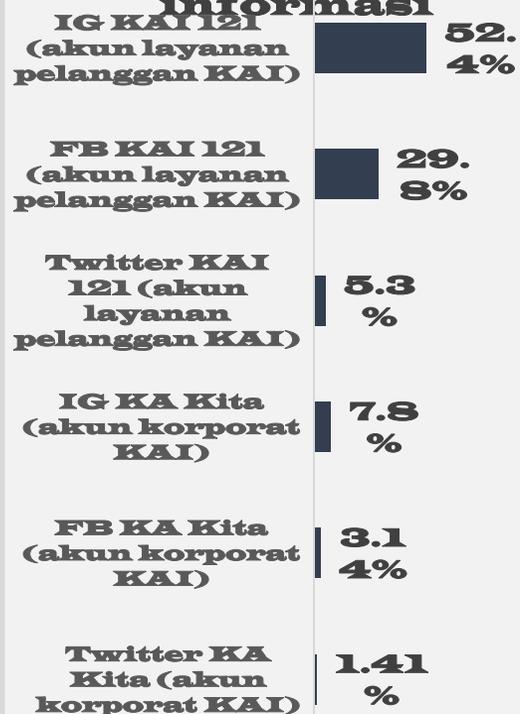
■ Ya pernah ■ Tidak pernah

Media lain yang memenuhi kebutuhan penumpang

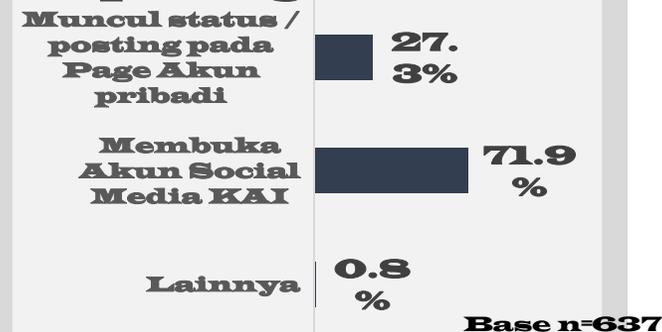


Base n=2500

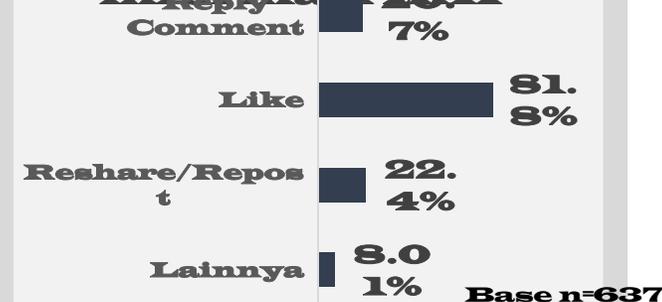
## Media Sosial yang mempengaruhi kebutuhan informasi



## Proses melihat postingan KAI



## Response materi informasi KAI



Terima Kasih



 0811-1111-3984

 Terusan Kalijati I No.4 Antapani Bandung, 40291

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

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

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