



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

Dipersiapkan oleh :



Oktober 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

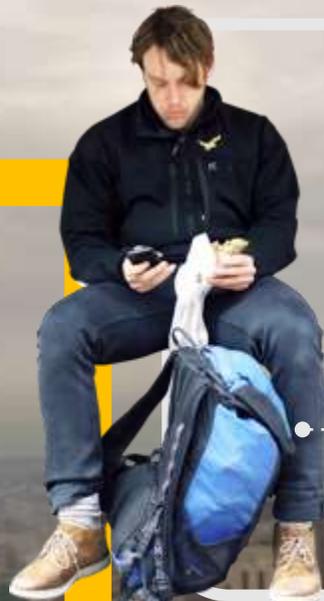
(WORD OF MOUTH)

**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 @gabry...
I'm gonna be so irritable
#needsleep



Zack AI @ZackkAI
gonna sleep pretty good
#tootired



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



Corynne Hagins @CorynneMi...
Boring all night

**EVERYBODY
KNOWS
EVERYTHING
ABOUT
YOU**

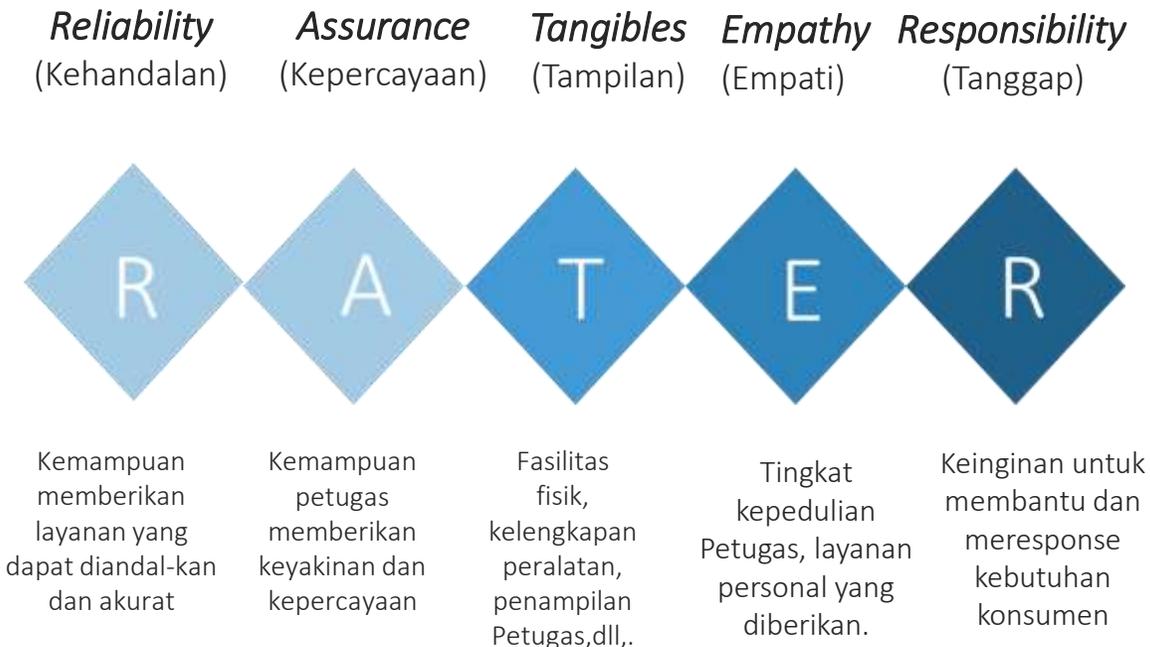
PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa kereta api, memiliki visi untuk menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia, melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur dan teknologi. Melalui visi yang diungkapkan tersebut erat kaitannya dengan komitmen akan kualitas 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

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen berdasarkan RATER



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

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

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

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

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

Service Excellence dalam Menciptakan Customer Experience :



Parameter Pengukuran Customer Satisfaction Index

Dimensi Stasiun

Dimensi Fisik Stasiun

- Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan public dan area komersial)
- Keluar masuk kendaraan di area parkir
- Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)
- Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)
- Toilet stasiun (kebersihan dan kehandalan fasilitas toilet, ketersediaan air, jet shower, tisu, handsoap, tempat sampah, pengharum ruangan)
- Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain)
- Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan (alat pengukur suhu, rapid test, genose test/vaksin) (layanan 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 Puan



Visit our website at 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_i = Nilai kepentingan atribut ke – i

i = Nilai kinerja atribut ke – i

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

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

Parameter Pengukuran Customer Satisfaction Index Dimensi Kereta



Dimensi Fisik Kereta

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

Dimensi Fisik Makanan dan Minuman

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

Dimensi Non Fisik

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

Dimensi Non Fisik – Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berangkat
 Ketepatan waktu datang

Skala pengukuran tingkat kepuasan

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

Hedonic: Skala Likert

Tidak puas 1 2 3 4 5 Puas



Visit our website at swatama-research.com



Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

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

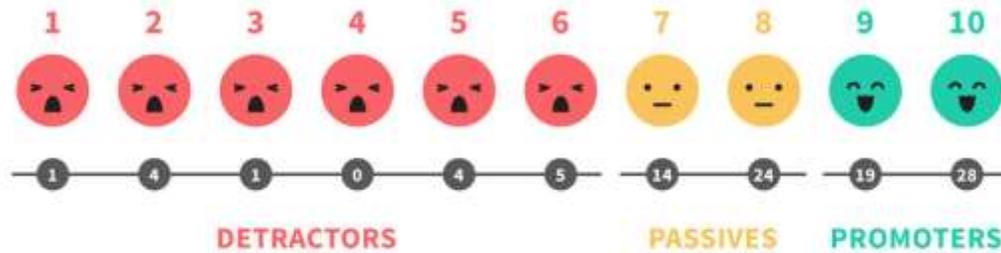
n = jumlah responden
 Y_i = Nilai kepentingan atribut ke – i
 i = Nilai kinerja atribut ke – i

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

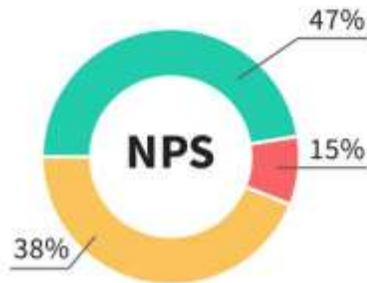
How likely is it that you would recommend our company to a friend?



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

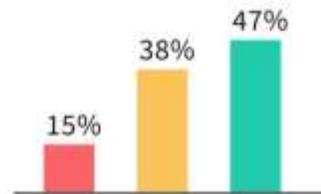
$$NPS = \%PROMOTERS - \%DETRACTORS$$

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



NPS

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



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

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

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

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

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

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

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

Definisi Parameter Pengukuran



Parameter	Definisi
CSI	CSI adalah index yang menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan KAI
CDI	CDI adalah index yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan responden terhadap layanan KAI
HFI	HFI adalah index yang menunjukkan seberapa banyak responden yang merasakan tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan KAI
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">• Kick off meeting tim Swatama Research dengan tim KAI• Persiapan proyek dan perkenalan tim pelaksana• Kriteria responden yang dipilih untuk sample responden• Konfirmasi kerangka atribut pembentuk kepuasan
Questionnaire Design	<ul style="list-style-type: none">• Pembuatan kuesioner• Finalisasi kuesioner
Fieldwork	<ul style="list-style-type: none">• Briefing team• Role play• Piloting• Pelaksanaan data collecting by Face to Face Interview
Quality Control and Editing	<ul style="list-style-type: none">• Witnessing dan supervisi proses survei• QC 30% dari total jumlah sample• Perbaikan dan pengecekan logic dan kualitas jawaban
Data Processing	<ul style="list-style-type: none">• Coding pertanyaan terbuka• Data entry• Data cleaning• Tabulasi
Reporting	<ul style="list-style-type: none">• Presentasi• Rekomendasi



Wilayah Survey & Objek Penelitian

DAOP	DIVRE
<ol style="list-style-type: none">1. Daop 1 Jakarta2. Daop 2 Bandung3. Daop 3 Cirebon4. Daop 4 Semarang5. Daop 5 Purwokerto6. Daop 6 Yogyakarta7. Daop 7 Madiun8. Daop 8 Surabaya9. Daop 9 Jember	<ol style="list-style-type: none">1. Divre 1 Sumatera Utara2. Divre 2 Sumatera Barat3. Divre 3 Palembang4. Divre 4 Tanjung karang

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	253
2	Pasarsenen	Daop 1 Jakarta	315
3	Bandung	Daop 2 Bandung	132
4	Kiaracondong	Daop 2 Bandung	57
5	Cirebon	Daop 3 Cirebon	42
6	Cirebon Prujakan	Daop 3 Cirebon	26
7	Semarang Tawang	Daop 4 Semarang	93
8	Semarang Poncol	Daop 4 Semarang	99
9	Purwokerto	Daop 5 Purwokerto	88
10	Kutoarjo	Daop 5 Purwokerto	36
11	Yogyakarta	Daop 6 Yogyakarta	177
12	Lempuyangan	Daop 6 Yogyakarta	101
13	Solobalapan	Daop 6 Yogyakarta	50
14	Purwosari	Daop 6 Yogyakarta	24
15	Madiun	Daop 7 Madiun	50
16	Kediri	Daop 7 Madiun	20
17	Surabaya Gubeng	Daop 8 Surabaya	121
18	Surabaya Pasar Turi	Daop 8 Surabaya	113
19	Malang	Daop 8 Surabaya	60
20	Jember	Daop 9 Jember	37
21	Medan	Divre 1 Sumatera Utara	32
22	Padang	Divre 2 Sumatera Barat	20
23	Kertapati	Divre 3 Palembang	32
24	Tanjungkarang	Divre 4 Tanjungkarang	22

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	Purwojaya	86	Daop 1	22:00 - 05:23	K1	Gmr - Cp	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	Taksaka	81	Daop 6	08:50 - 15:10	K1	YK - 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
TOTAL							160

Kereta Api kelas Ekonomi PSO							
No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber - Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Serayu	301	Daop 5	06:45 - 17:40	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 - 12:50	K3 PSO	Ktg - Mlk	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	09:00 - 16:15	K3 PSO	Kpt - Llg	20
8	Kuala Stabas	S6	Divre 4	06:30 - 12:04	K3 PSO	Tnk - Bta	20
TOTAL							160

Kereta Api kelas Ekonomi Komersial							
No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber - Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Pasundan	285	Daop 8	05:50 - 19:51	K3	Sgu - Kac	20
2	Kutojaya Utara	260A	Daop 1	04:30 - 12:26	K3	Jakk - Kta	20
3	Singasari	101	Daop 7	16:35 - 06:23	K3	Bl - Pse	20
TOTAL							60

Kereta Api kelas Campuran							
No	Nama KA	No KA	Kedudukan	Ber - Dat	Subkelas	Relasi	Jumlah
1	Darmawangsa	130	Daop 1	08:55 - 19:35	campuran	Pse - Sbi	25
2	Malabar	120	Daop 2	17:00 - 06:38	campuran	Bd - MI	25
3	Argo Parahyan	41	Daop 2	15:15 - 17:55	campuran	Bd - Gmr	25
4	Argo Cheribon	23F	Daop 3	13:45 - 16:55	campuran	Cn - Gmr	25
5	Sawunggalih	153	Daop 5	07:00 - 14:23	campuran	Kta - Pse	20
TOTAL							120

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">• Lama wawancara sekitar 20-30 menit• Setiap interviewer Swatama dipastikan sudah memenuhi standar protokol kesehatan yang ketat.• Semua interviewer team Swatama Research sudah melakukan proses screening swab antigen & full Vaksinasi (minimal dosis 2).

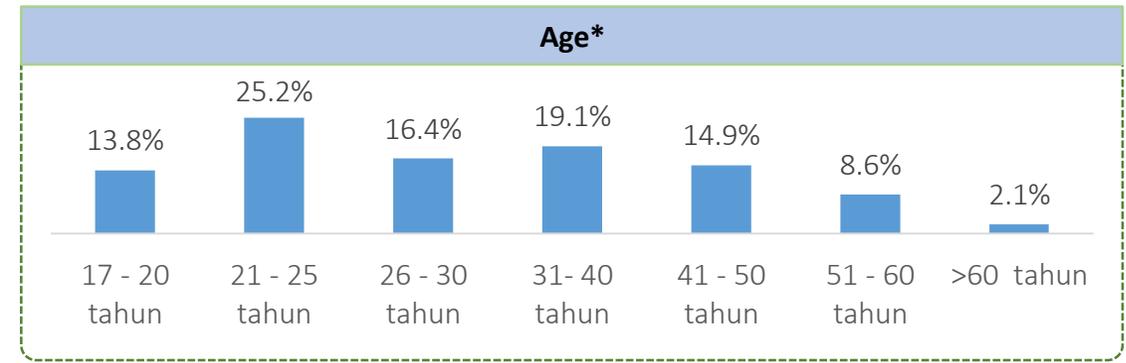
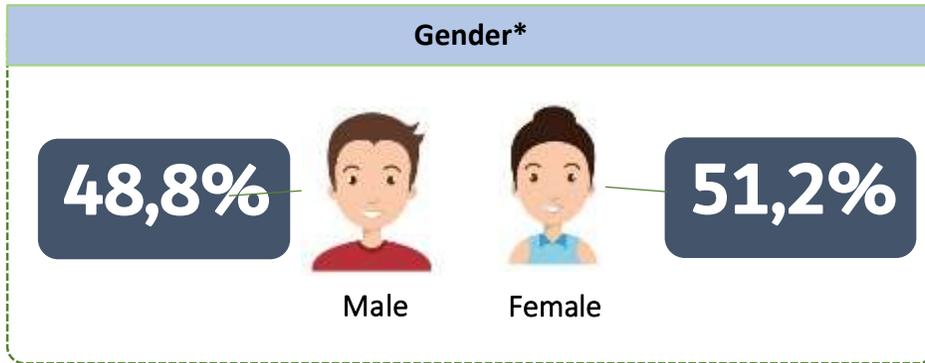
Informasi yang ingin didapatkan

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)	1,0%
D	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.999.999 (SEC D)	3,4%
C2	Rp. 1.500.000 - Rp. 2. 999.999 (SEC C2)	16,0%
C1	Rp. 3.000.000 - Rp. 4. 999.999 (SEC C1)	39,4%
B	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.999.000 (SEC B)	31,6%
A2	Rp. 8.000.000 - Rp 29.999.999 (SEC A2)	8,1%
A1	Rp. > 30.000.000	0,6%

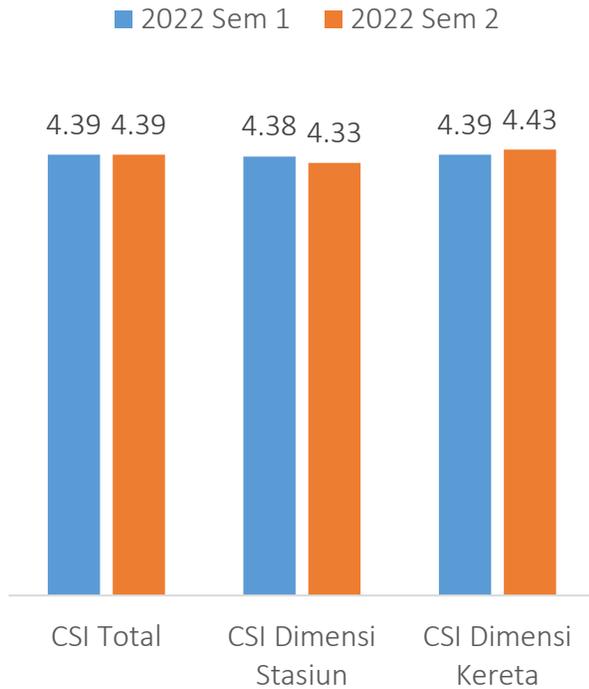
Social economic status is the average monthly household expenditure, such as; food, electricity, water, transportation, education fees, etc.

Pekerjaan & Pendidikan

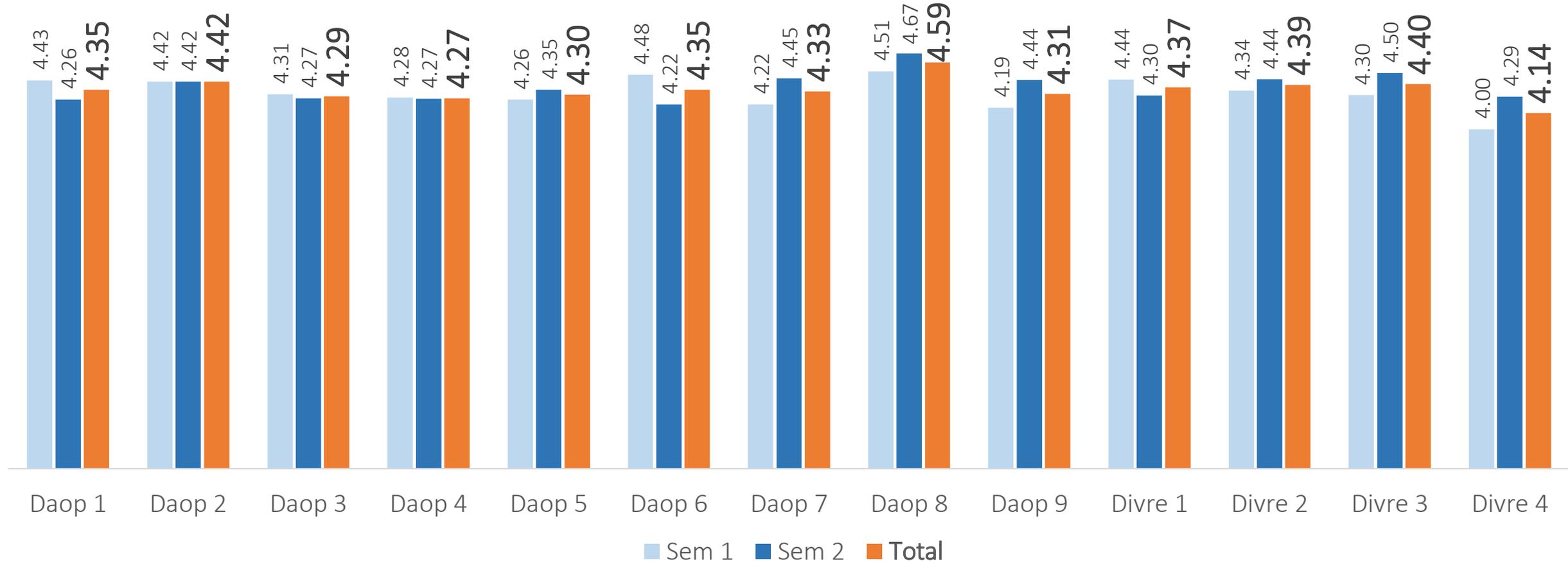
Pekerjaan	%	Pendidikan	%
Pelajar / Mahasiswa	22,1%	SD atau setingkat	0,3%
Karyawan Swasta	41,5%	SLTP atau setingkat	2,7%
PNS	3,5%	SLTA atau setingkat	57,8%
Profesional (Dokter, Pengacara, Konsultan, dll)	2,5%	Diploma atau setingkat	9,4%
Ibu rumah tangga	11,1%	S1 atau setingkat	28,1%
Buruh	1,0%	S2 atau setingkat	1,4%
Pekerja tidak tetap / Sektor informal	1,0%	S3 atau setingkat	0,2%
Wiraswasta	12,9%		
Pedagang	1,4%		
Polisi / TNI	0,8%		
Lainnya	2,30%		

Executive Summary

CSI 2022 Sem 1 dan 2

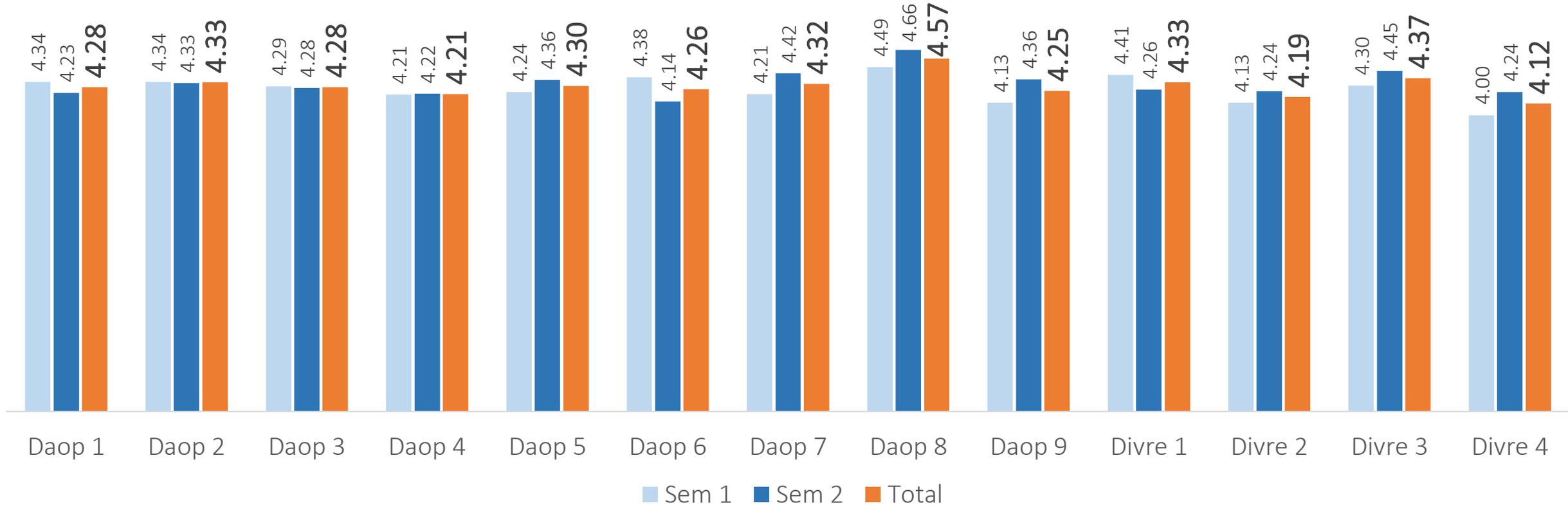


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



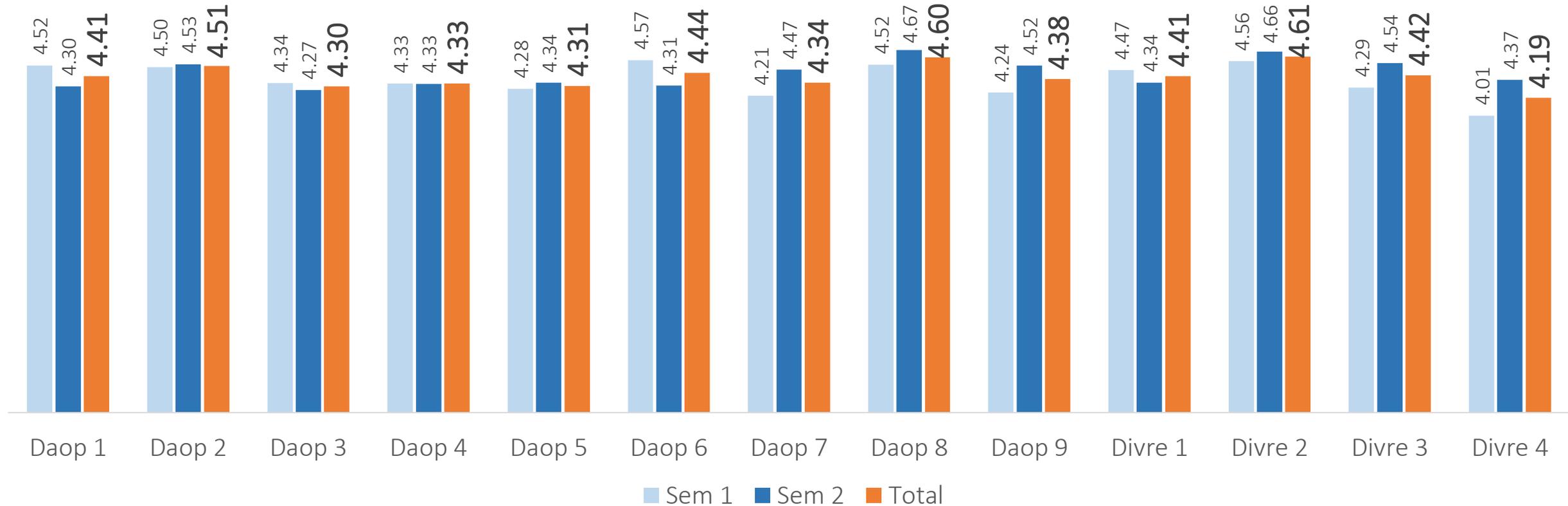
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

Daop 8 memiliki nilai CSI Dimensi Fisik paling tinggi (4,57) sementara Divre 4 memiliki nilai CSI Dimensi Fisik paling rendah (4,12)



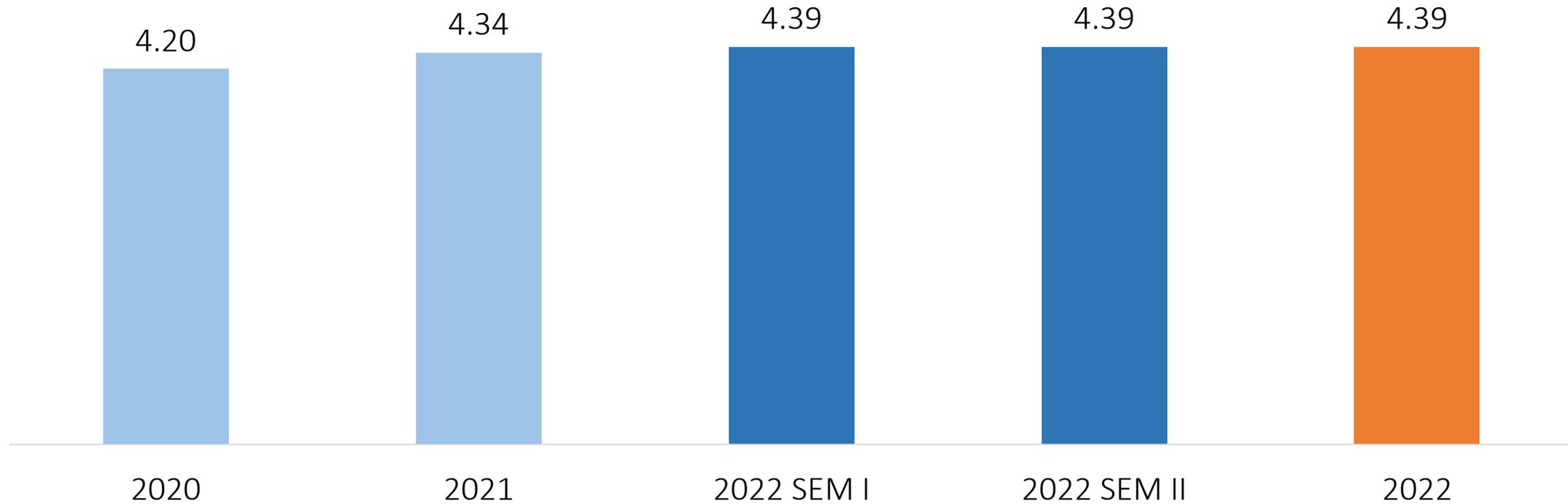
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

Divre 2 memiliki nilai CSI Dimensi Non Fisik paling tinggi (4,61) sementara Divre 4 memiliki nilai CSI Dimensi Non Fisik paling rendah (4,19)



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

Total CSI tahun 2020, 2021, dan 2022



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

INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI Total	4,20	4,34	4,39	4,39	4,39	0,05
Aspek Fisik	4,17	4,34	4,33	4,34	4,34	0,00
Aspek Non Fisik	4,25	4,39	4,44	4,44	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

Summary Aspek CSI KAI Tahun 2022



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI Total						
CSI Dimensi Stasiun	4,22	4,43	4,38	4,34	4,36	-0,07
Aspek Fisik Stasiun	4,18	4,31	4,36	4,31	4,34	0,03
Aspek Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,23	4,39	4,37	4,34	4,36	-0,03
Aspek Fisik Boarding Area	4,26	4,41	4,38	4,35	4,37	-0,04
Aspek Fisik Customer Service	4,26	4,44	4,42	4,35	4,39	-0,06
Aspek Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,26	4,46	4,39	4,35	4,37	-0,09
Aspek Non Fisik Keramahan	4,30	4,48	4,42	4,36	4,39	-0,09
Aspek Non Fisik Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,17	4,48	4,39	4,33	4,36	-0,12
Aspek Non Fisik Tarif dan Tiket	4,09	4,46	4,41	4,36	4,39	-0,08
CSI Dimensi Kereta	4,22	4,19	4,39	4,43	4,41	0,22
Aspek Fisik Kereta	4,13	4,21	4,39	4,43	4,41	0,20
Aspek Fisik Makanan dan Minuman	3,91	3,93	4,16	4,26	4,21	0,28
Aspek Non Fisik	4,31	4,21	4,42	4,46	4,44	0,23
Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu	4,36	4,34	4,55	4,59	4,57	0,23
CSI Total Kereta dan Stasiun	4,20	4,34	4,39	4,39	4,39	0,05
Aspek Fisik Kereta (Total) + Aspek Stasiun (Total)	4,17	4,34	4,33	4,34	4,34	0,00
Aspek Non Fisik Kereta (Total) + Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,25	4,39	4,44	4,44	4,44	0,05
Aspek Fisik Stasiun (Total)	4,23	4,40	4,33	4,29	4,36	-0,04
Aspek Non Fisik Stasiun (Total)	4,19	4,47	4,44	4,38	4,43	-0,04
Aspek Fisik Kereta (Total)	4,02	4,10	4,32	4,39	4,31	0,21
Aspek Non Fisik Kereta (Total)	4,34	4,28	4,45	4,49	4,46	0,18

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

Summary Index KAI tahun 2022



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI	4,22	4,34	4,39	4,39	4,39	0,05
CDI	1,63%	0,48%	0,17%	0,21%	0,19%	0,00
HFI	96,75%	93,79%	98,43%	97,30%	97,87%	0,04
Penyampaian Complain	34,94%	40,96%	28,43%	9,38%	18,91%	-0,22
CSI Complain	3,8	3,57	3,17	3,83	3,50	-0,07
CSI Claim	3,95	3,71	NA	NA	NA	NA
CRI (Retention) %	87,10%	91,36%	75,06%	76,60%	75,83%	-0,16
CRI (Retention) – Mean Score	4,33	4,49	3,75	3,83	3,79	-0,70
NPS	38,19%	33,99%	50,73%	43,35%	47,04%	0,13
CLI	4,16	4,24	4,15	4,13	4,14	-0,10
CEI	4,08	4,21	4,07	4,08	4,08	-0,14
Customer Relationship	4,26	4,42	4,23	4,18	4,21	-0,21
Customer Partnership	4,09	4,34	4,07	4,09	4,08	-0,26
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	77,09%	78,49%	78,09%	-0,04



Visit our website at swatama-research.com

Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI	4,22	4,34	4,39	4,39	4,39	0,05
Daop 1 Jak	4,22	4,31	4,43	4,27	4,35	0,04
Daop 2 Bd	4,18	4,35	4,42	4,43	4,42	0,07
Daop 3 Cn	4,13	4,26	4,31	4,27	4,29	0,03
Daop 4 Sm	4,15	4,32	4,28	4,27	4,28	-0,04
Daop 5 Pwt	4,25	4,34	4,26	4,35	4,31	-0,03
Daop 6 Yk	4,22	4,24	4,48	4,22	4,35	0,11
Daop 7 Mn	4,23	4,46	4,22	4,45	4,33	-0,13
Daop 8 Sb	4,30	4,44	4,51	4,67	4,59	0,15
Daop 9 Jr	4,25	4,43	4,19	4,44	4,32	-0,11
Divre 1 Su	4,14	4,39	4,44	4,30	4,37	-0,02
Divre 2 Pd	4,24	3,95	4,34	4,45	4,40	0,45
Divre 3 Pg	4,27	4,40	4,30	4,50	4,40	0,00
Divre 4 Tnk	4,21	4,33	3,94	4,29	4,12	-0,21



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CDI	1,63%	0,48%	0,17%	0,21%	0,19%	-0,29%
Daop 1 Jak	2,22%	0,50%	0,33%	0,12%	0,23%	-0,28%
Daop 2 Bd	2,48%	0,24%	0,04%	0,01%	0,03%	-0,22%
Daop 3 Cn	1,49%	0,29%	0,00%	0,02%	0,01%	-0,28%
Daop 4 Sm	1,88%	0,36%	0,52%	0,36%	0,44%	0,08%
Daop 5 Pwt	1,44%	1,05%	0,50%	0,03%	0,27%	-0,79%
Daop 6 Yk	1,40%	0,52%	0,06%	0,56%	0,31%	-0,21%
Daop 7 Mn	1,29%	0,48%	0,01%	0,09%	0,05%	-0,43%
Daop 8 Sb	1,40%	0,28%	0,00%	0,07%	0,04%	-0,25%
Daop 9 Jr	1,24%	0,39%	0,33%	0,00%	0,17%	-0,23%
Divre 1 Su	1,57%	1,06%	0,32%	0,68%	0,50%	-0,56%
Divre 2 Pd	2,12%	4,56%	0,27%	2,30%	1,29%	-3,28%
Divre 3 Pg	0,92%	0,19%	0,00%	0,09%	0,05%	-0,15%
Divre 4 Tnk	1,58%	0,51%	0,05%	0,07%	0,06%	-0,45%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
HFI	96,75%	93,79%	98,43%	97,30%	97,87%	4,08%
Daop 1 Jak	94,80%	92,97%	98,41%	98,30%	98,36%	5,39%
Daop 2 Bd	100,00%	94,90%	97,47%	99,20%	98,33%	3,43%
Daop 3 Cn	96,00%	92,05%	99,13%	100,00%	99,57%	7,51%
Daop 4 Sm	94,50%	91,52%	98,86%	99,14%	99,00%	7,48%
Daop 5 Pwt	97,00%	93,48%	95,00%	91,46%	93,23%	-0,25%
Daop 6 Yk	97,00%	93,31%	97,19%	95,15%	96,17%	2,86%
Daop 7 Mn	96,50%	91,75%	98,21%	94,44%	96,33%	4,58%
Daop 8 Sb	96,67%	95,66%	99,60%	98,59%	99,09%	3,43%
Daop 9 Jr	96,00%	94,98%	98,25%	100,00%	99,13%	4,15%
Divre 1 Su	98,67%	90,19%	99,52%	95,83%	97,68%	7,49%
Divre 2 Pd	96,00%	99,30%	98,21%	90,00%	94,11%	-5,20%
Divre 3 Pg	97,33%	98,04%	100,00%	98,08%	99,04%	1,00%
Divre 4 Tnk	98,67%	96,96%	97,50%	95,24%	96,37%	-0,59%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
Penyampaian Complain	34,94%	40,96%	28,43%	9,38%	18,91%	-22,06%
Daop 1 Jak	27,23%	47,50%	66,67%	0,67%	33,67%	-13,83%
Daop 2 Bd	7,35%	46,59%	50,00%	0,50%	25,25%	-21,34%
Daop 3 Cn	34,00%	46,67%	40,00%	0,00%	20,00%	-26,67%
Daop 4 Sm	51,31%	39,71%	0,00%	0,00%	0,00%	-39,71%
Daop 5 Pwt	11,68%	45,72%	0,00%	0,00%	0,00%	-45,72%
Daop 6 Yk	46,69%	39,17%	7,14%	0,07%	3,61%	-35,56%
Daop 7 Mn	43,71%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%	-58,33%
Daop 8 Sb	34,90%	72,43%	0,00%	0,00%	0,00%	-72,43%
Daop 9 Jr	13,25%	35,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-35,00%
Divre 1 Su	54,65%	10,71%	0,00%	0,00%	0,00%	-10,71%
Divre 2 Pd	45,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Divre 3 Pg	29,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Divre 4 Tnk	54,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI Complain	3,80	3,57	3,17	3,83	3,50	-0,07
Daop 1 Jak	2,81	3,46	3,25	4,00	3,63	0,17
Daop 2 Bd	3,95	3,84	3,00	4,00	3,50	-0,34
Daop 3 Cn	4,02	3,92	3,00	NA	3,00	-0,92
Daop 4 Sm	3,87	3,90	NA	4,00	4,00	0,10
Daop 5 Pwt	3,15	3,20	NA	NA	NA	NA
Daop 6 Yk	3,77	3,78	3,00	3,00	3,00	-0,78
Daop 7 Mn	3,95	3,00	NA	NA	NA	NA
Daop 8 Sb	4,10	3,45	NA	NA	NA	NA
Daop 9 Jr	4,45	3,00	NA	NA	NA	NA
Divre 1 Su	2,90	3,33	NA	NA	NA	NA
Divre 2 Pd	4,17	NA	NA	5,00	5,00	NA
Divre 3 Pg	4,00	NA	NA	NA	NA	NA
Divre 4 Tnk	4,29	NA	NA	4,00	4,00	NA



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CSI Claim	3,95	3,71	NA	NA	NA	NA
Daop 1 Jak	3,98	4,00	NA	NA	NA	NA
Daop 2 Bd	3,92	NA	NA	NA	NA	NA
Daop 3 Cn	3,99	NA	NA	NA	NA	NA
Daop 4 Sm	3,73	3,75	NA	NA	NA	NA
Daop 5 Pwt	3,63	4,00	NA	NA	NA	NA
Daop 6 Yk	3,98	NA	NA	NA	NA	NA
Daop 7 Mn	4,43	NA	NA	NA	NA	NA
Daop 8 Sb	4,39	3,33	NA	NA	NA	NA
Daop 9 Jr	3,76	NA	NA	NA	NA	NA
Divre 1 Su	3,89	4,00	NA	NA	NA	NA
Divre 2 Pd	2,94	NA	NA	NA	NA	NA
Divre 3 Pg	3,93	NA	NA	NA	NA	NA
Divre 4 Tnk	4,00	NA	NA	NA	NA	NA



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CRI (Retention) %	87,10%	91,36%	75,06%	76,60%	75,83%	-15,53%
Daop 1 Jak	84,50%	90,71%	81,16%	78,28%	79,72%	-10,99%
Daop 2 Bd	91,25%	91,33%	71,89%	76,56%	74,23%	-17,10%
Daop 3 Cn	86,50%	87,61%	71,89%	66,45%	69,17%	-18,44%
Daop 4 Sm	85,50%	95,49%	66,59%	67,64%	67,12%	-28,37%
Daop 5 Pwt	83,00%	92,98%	77,83%	80,86%	79,35%	-13,63%
Daop 6 Yk	86,83%	89,39%	72,22%	74,48%	73,35%	-16,04%
Daop 7 Mn	87,50%	95,88%	72,87%	79,38%	76,13%	-19,76%
Daop 8 Sb	91,83%	93,28%	79,57%	88,08%	83,83%	-9,45%
Daop 9 Jr	93,00%	78,18%	73,43%	67,94%	70,69%	-7,49%
Divre 1 Su	79,50%	96,51%	69,11%	72,84%	70,97%	-25,54%
Divre 2 Pd	83,17%	94,52%	72,26%	72,00%	72,13%	-22,39%
Divre 3 Pg	87,17%	97,14%	75,35%	82,89%	79,12%	-18,02%
Divre 4 Tnk	87,50%	85,25%	66,00%	67,11%	66,55%	-18,70%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CRI (Retention) – Mean Score	4,33	4,49	3,75	3,83	3,79	-0,70
Daop 1 Jak	4,37	4,52	4,06	3,91	3,99	-0,53
Daop 2 Bd	4,42	4,53	3,59	3,83	3,71	-0,82
Daop 3 Cn	4,29	4,52	3,59	3,32	3,46	-1,06
Daop 4 Sm	4,33	4,62	3,33	3,38	3,36	-1,26
Daop 5 Pwt	4,17	4,57	3,89	4,04	3,97	-0,60
Daop 6 Yk	4,24	4,40	3,61	3,72	3,67	-0,73
Daop 7 Mn	4,29	4,72	3,64	3,97	3,80	-0,92
Daop 8 Sb	4,41	4,41	3,98	4,40	4,19	-0,22
Daop 9 Jr	4,46	4,26	3,67	3,40	3,53	-0,73
Divre 1 Su	4,30	4,55	3,46	3,64	3,55	-1,00
Divre 2 Pd	4,18	4,71	3,61	3,60	3,61	-1,11
Divre 3 Pg	4,44	4,42	3,77	4,14	3,96	-0,46
Divre 4 Tnk	4,43	4,42	3,30	3,36	3,33	-1,09



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
NPS	38,19%	33,99%	50,73%	43,35%	47,04%	13,05%
Daop 1 Jak	37,90%	33,49%	50,54%	22,73%	36,63%	3,14%
Daop 2 Bd	35,55%	35,32%	48,75%	48,03%	48,39%	13,07%
Daop 3 Cn	21,00%	42,78%	49,72%	34,29%	42,00%	-0,78%
Daop 4 Sm	32,90%	24,66%	37,49%	24,03%	30,76%	6,10%
Daop 5 Pwt	39,00%	37,37%	61,72%	59,85%	60,79%	23,42%
Daop 6 Yk	48,37%	30,60%	50,52%	39,62%	45,07%	14,47%
Daop 7 Mn	42,05%	35,16%	20,36%	28,00%	24,18%	-10,98%
Daop 8 Sb	36,47%	38,17%	49,77%	73,16%	61,46%	23,29%
Daop 9 Jr	52,25%	34,43%	79,45%	44,26%	61,85%	27,42%
Divre 1 Su	35,50%	43,33%	39,70%	18,44%	29,07%	-14,26%
Divre 2 Pd	37,02%	35,18%	60,00%	50,00%	55,00%	19,82%
Divre 3 Pg	31,33%	32,68%	71,25%	87,19%	79,22%	46,54%
Divre 4 Tnk	30,33%	34,85%	40,00%	61,36%	50,68%	15,83%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CLI	4,16	4,24	4,15	4,13	4,14	-0,10
Daop 1 Jak	4,16	4,16	4,27	4,08	4,17	0,01
Daop 2 Bd	4,12	4,25	4,20	4,25	4,22	-0,03
Daop 3 Cn	4,11	4,37	4,04	3,82	3,93	-0,44
Daop 4 Sm	4,15	4,23	4,02	3,99	4,00	-0,23
Daop 5 Pwt	4,15	4,40	4,27	4,18	4,23	-0,17
Daop 6 Yk	4,14	4,22	4,15	4,16	4,15	-0,07
Daop 7 Mn	4,16	4,25	3,92	4,19	4,06	-0,19
Daop 8 Sb	4,21	4,25	4,17	4,48	4,32	0,07
Daop 9 Jr	4,15	4,26	3,98	3,97	3,97	-0,29
Divre 1 Su	4,06	4,14	4,03	3,87	3,95	-0,19
Divre 2 Pd	4,14	4,17	4,00	4,03	4,02	-0,15
Divre 3 Pg	4,25	4,26	4,12	4,28	4,20	-0,06
Divre 4 Tnk	4,20	4,29	3,87	3,82	3,84	-0,45



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
CEI	4,08	4,21	4,07	4,08	4,08	-0,14
Daop 1 Jak	4,07	4,13	4,17	4,01	4,09	-0,04
Daop 2 Bd	4,00	4,27	4,13	4,13	4,13	-0,14
Daop 3 Cn	4,04	4,38	3,99	3,89	3,94	-0,44
Daop 4 Sm	4,05	4,17	3,92	4,01	3,96	-0,21
Daop 5 Pwt	4,01	4,37	4,04	4,13	4,08	-0,29
Daop 6 Yk	4,08	4,16	4,04	3,91	3,97	-0,19
Daop 7 Mn	4,12	4,10	3,89	4,17	4,03	-0,07
Daop 8 Sb	4,15	4,20	4,22	4,48	4,35	0,15
Daop 9 Jr	4,09	4,23	3,81	3,71	3,76	-0,47
Divre 1 Su	3,99	4,21	4,04	4,12	4,08	-0,13
Divre 2 Pd	4,11	4,14	4,17	4,05	4,11	-0,03
Divre 3 Pg	4,22	4,21	4,01	4,34	4,18	-0,03
Divre 4 Tnk	4,14	4,32	3,79	3,86	3,82	-0,50



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
Customer Acquisition Index	71,98%	81,65%	77,09%	78,49%	78,09%	-4,56%
Daop 1 Jak	65,10%	79,74%	85,94%	83,82%	84,88%	6,20%
Daop 2 Bd	56,25%	84,94%	79,60%	80,16%	79,88%	-5,34%
Daop 3 Cn	71,00%	83,98%	72,90%	64,89%	68,90%	-11,08%
Daop 4 Sm	63,75%	79,09%	72,92%	79,89%	76,40%	-6,17%
Daop 5 Pwt	71,25%	85,32%	76,83%	73,21%	75,02%	-8,49%
Daop 6 Yk	73,50%	75,86%	79,34%	73,48%	76,41%	3,48%
Daop 7 Mn	76,00%	82,01%	64,32%	73,85%	69,09%	-17,69%
Daop 8 Sb	78,17%	88,04%	73,78%	81,97%	77,88%	-14,26%
Daop 9 Jr	74,00%	78,18%	71,09%	68,89%	69,99%	-7,09%
Divre 1 Su	73,17%	90,25%	72,88%	77,13%	75,00%	-17,37%
Divre 2 Pd	77,17%	77,96%	70,93%	76,00%	73,46%	-7,03%
Divre 3 Pg	87,17%	80,36%	76,75%	88,44%	82,59%	-3,61%
Divre 4 Tnk	74,17%	84,09%	69,50%	68,36%	68,93%	-14,59%



Summary Index KAI tahun 2022 – Per Daop dan Divre



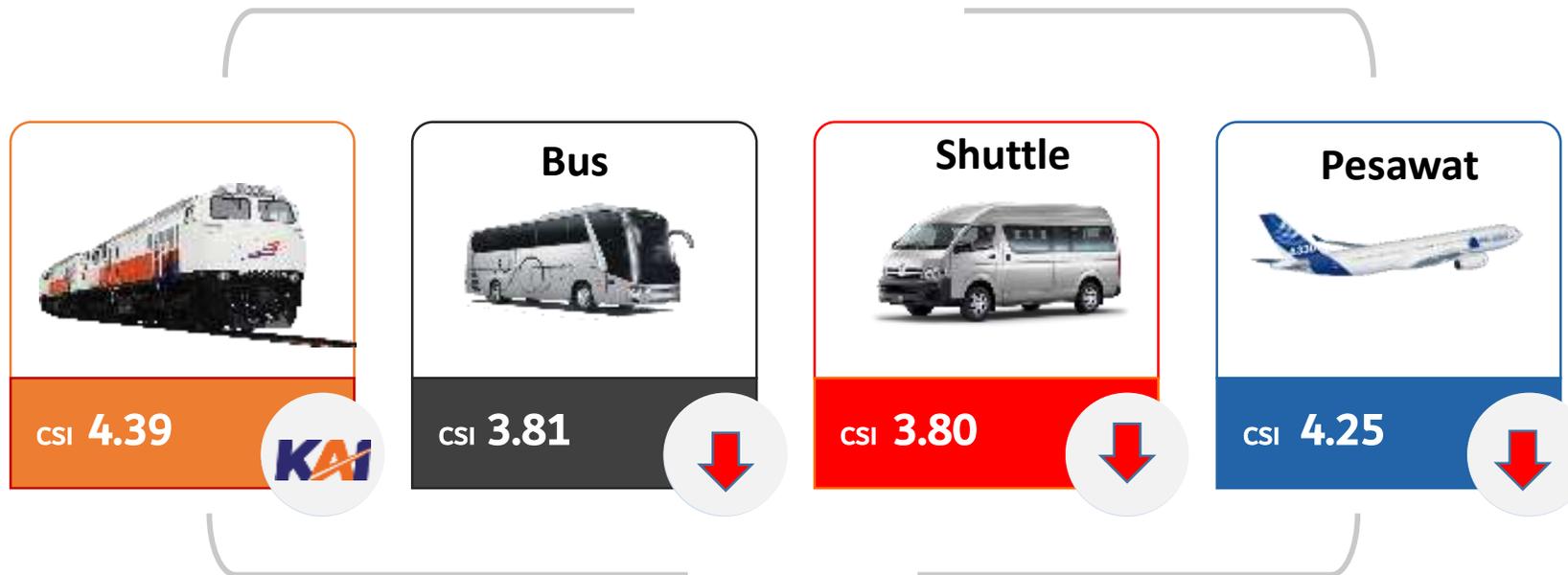
INDEX	2020	2021	2022			GAP 2022 vs 2021
			SEM I	SEM II	TOTAL	
Customer Relationship	4,26	4,42	4,23	4,18	4,21	-0,22
Customer Partnership	4,09	4,34	4,07	4,09	4,08	-0,26

CSI KAI Relatif dengan Pesaing Transportasi

Customer Satisfaction Index

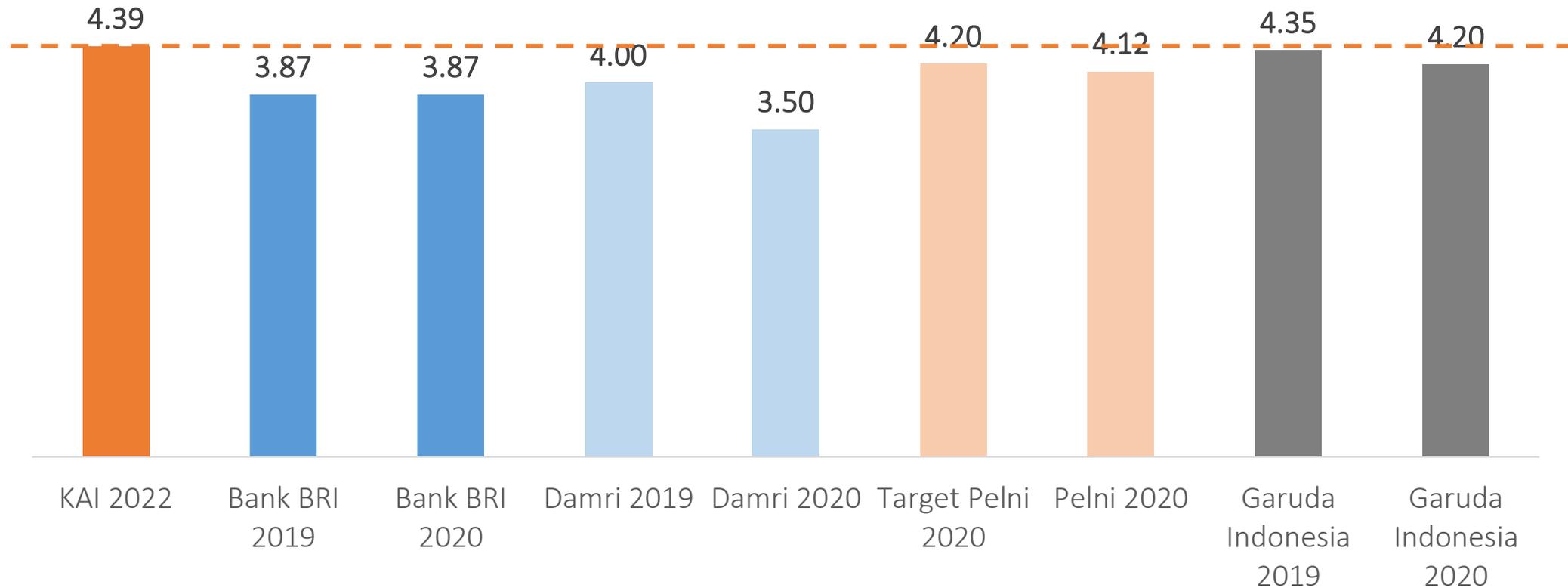


Tingkat kepuasan penumpang KAI mencapai (4.39) yang dimana masuk kedalam kategori “sangat baik”. Tingkat kepuasan penumpang KAI relatif dibandingkan dengan pesaing unggul atas Bus (3.81), Shuttle (3.80) dan Pesawat (4.25).

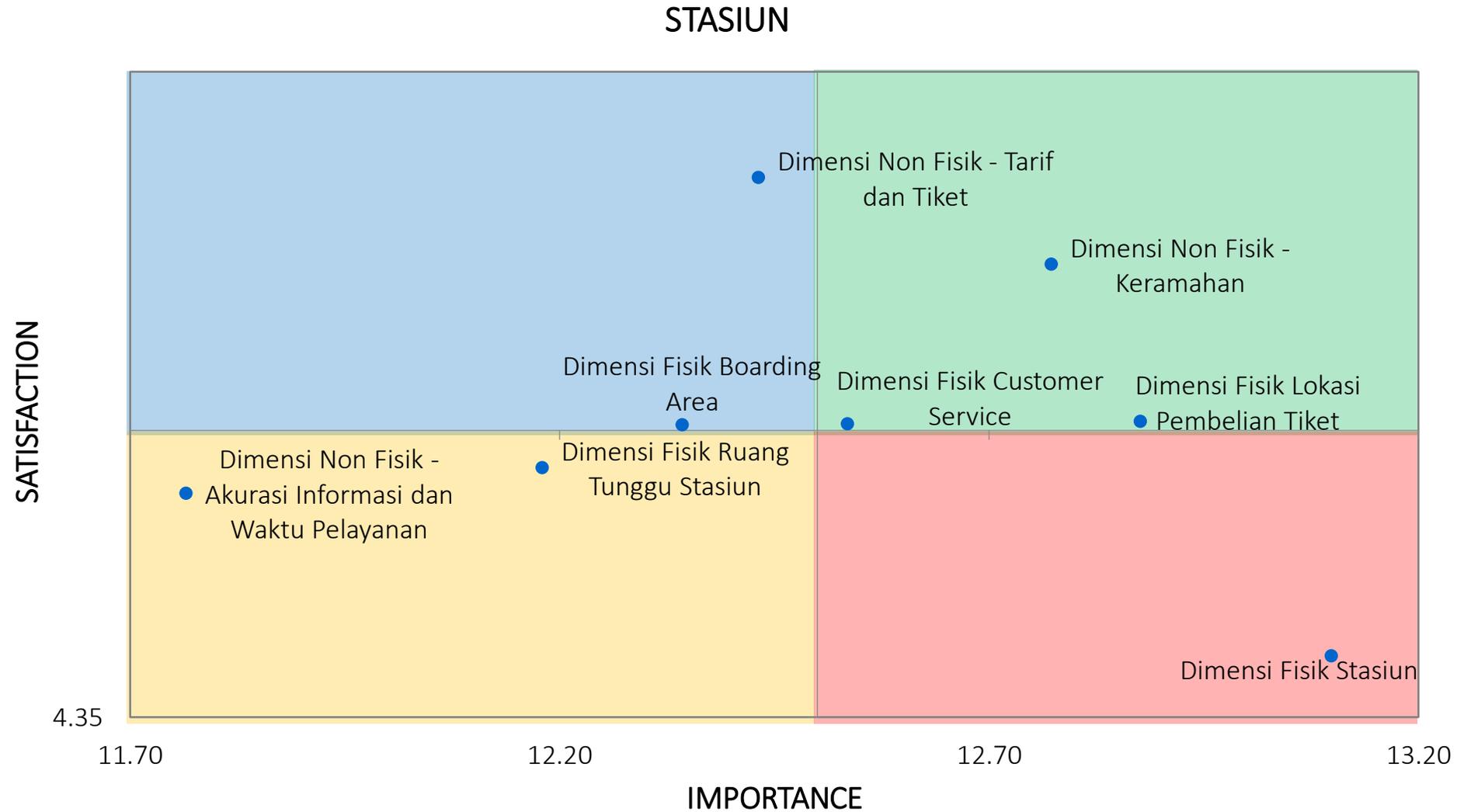


Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

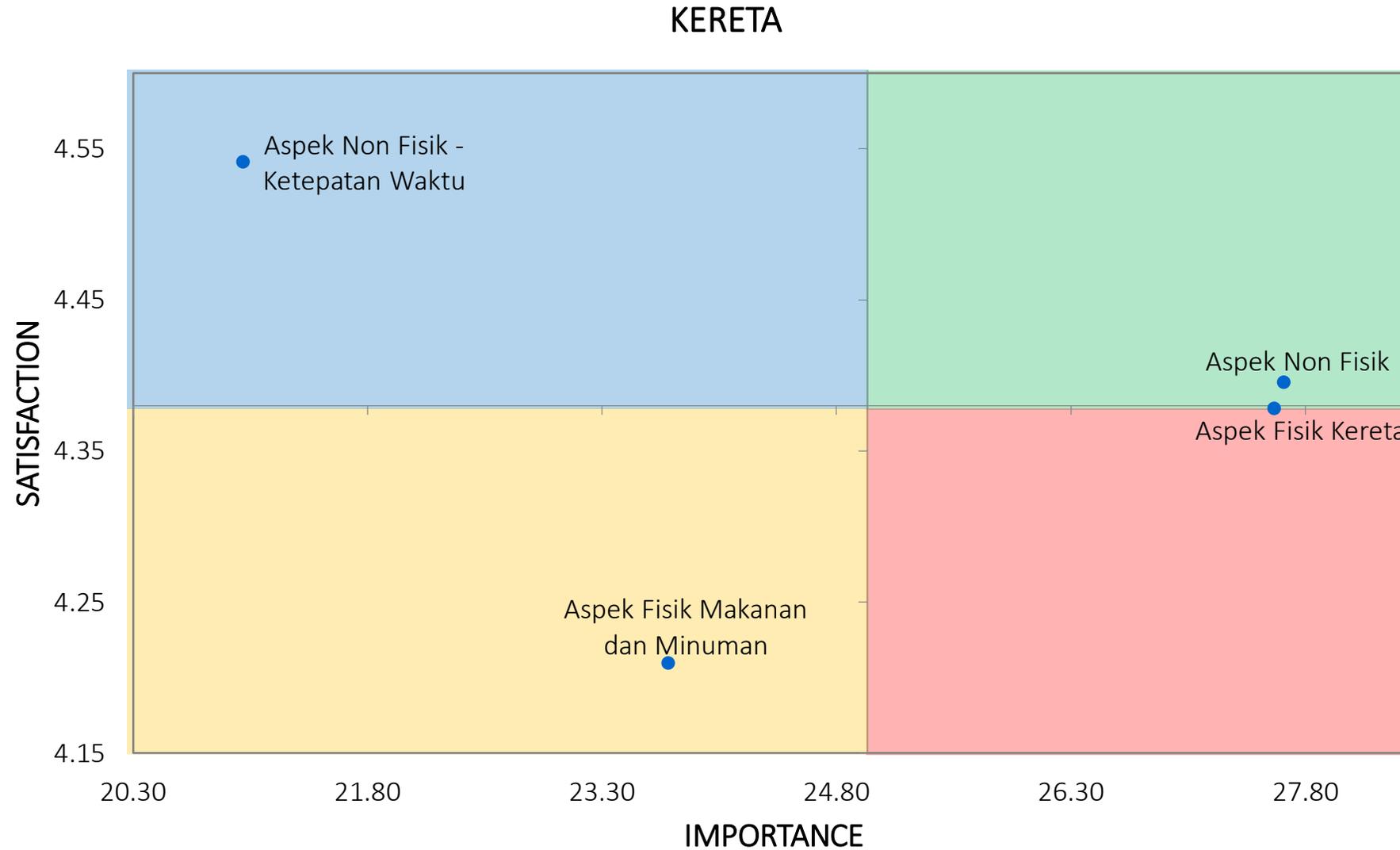
Nilai CSI KAI 2022 relatif lebih tinggi daripada beberapa perusahaan BUMN berikut.



Impact & Performance Analysis



POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG HARUS DILAKUKAN	CATEGORY IMPROVEMENT
Dimensi Fisik Stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA • Penataan fasilitas stasiun (area pelayanan public dan area komersial) • Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini) • Keamanan (ketersediaan APAR, jalur dan titik kumpul evakuasi) • Passenger crossing • Keberadaan porter, ketersediaan trolley • Fasilitas penunjang (TV, Minimarket, Mushola, dan lain-lain) 	First Priority
Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan informasi pada tiket • Fasilitas cetak boarding pass mandiri 	Next Priority
Dimensi Fisik Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas ruang customer service • Kebersihan costumer service (rapi, lantai kering, bebas noda, dan bebas sampah) 	Next Priority
Dimensi Non Fisik Keramahan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas boarding • Petugas loket • Petugas security • Petugas customer service 	Next Priority



POIN PERBAIKAN	PERBAIKAN YANG HARUS DILAKUKAN	KATEGORI PERBAIKAN
Dimensi Fisik Kereta	<ul style="list-style-type: none">• Keamanan kereta• Kenyamanan kereta, suhu ruang• 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• Kualitas suara announcer	First Priority
Dimensi Non Fisik Kereta	<ul style="list-style-type: none">• Prama/Prami ramah dan siap membantu• Kondektur ramah dan siap membantu• OTC (On Trip Cleaning) ramah dan siap membantu	Next Priority

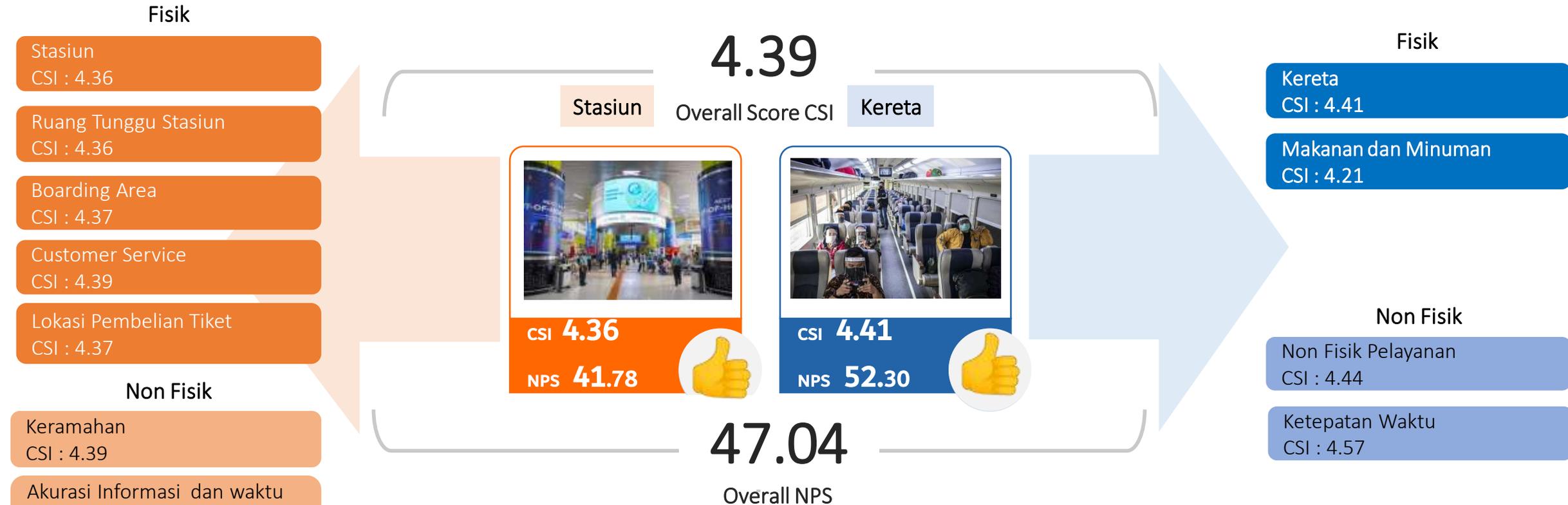
Hasil Analisa

Performa CSI dan NPS KAI 2022 Total

Customer Satisfaction Index dan Net Promoter Score



Secara keseluruhan, Nilai CSI dan NPS dari PT Kereta Api Indonesia 2022 dapat dikatakan baik. CSI PT.KAI mencapai (4.39) dengan kategori **"Sangat Baik"**. NPS PT. KAI 2022 mencapai 47.04 yang masuk kedalam kategori **"Great"**. Nilai aspek tertinggi pada Fisik Stasiun adalah Customer Service (4.39) sementara Nilai Aspek Non Fisik Stasiun terdapat pada keramahan dan tarif dan tiket (4.39). Nilai tertinggi kereta terdapat pada Aspek Non Fisik Ketepatan Waktu (4.57)



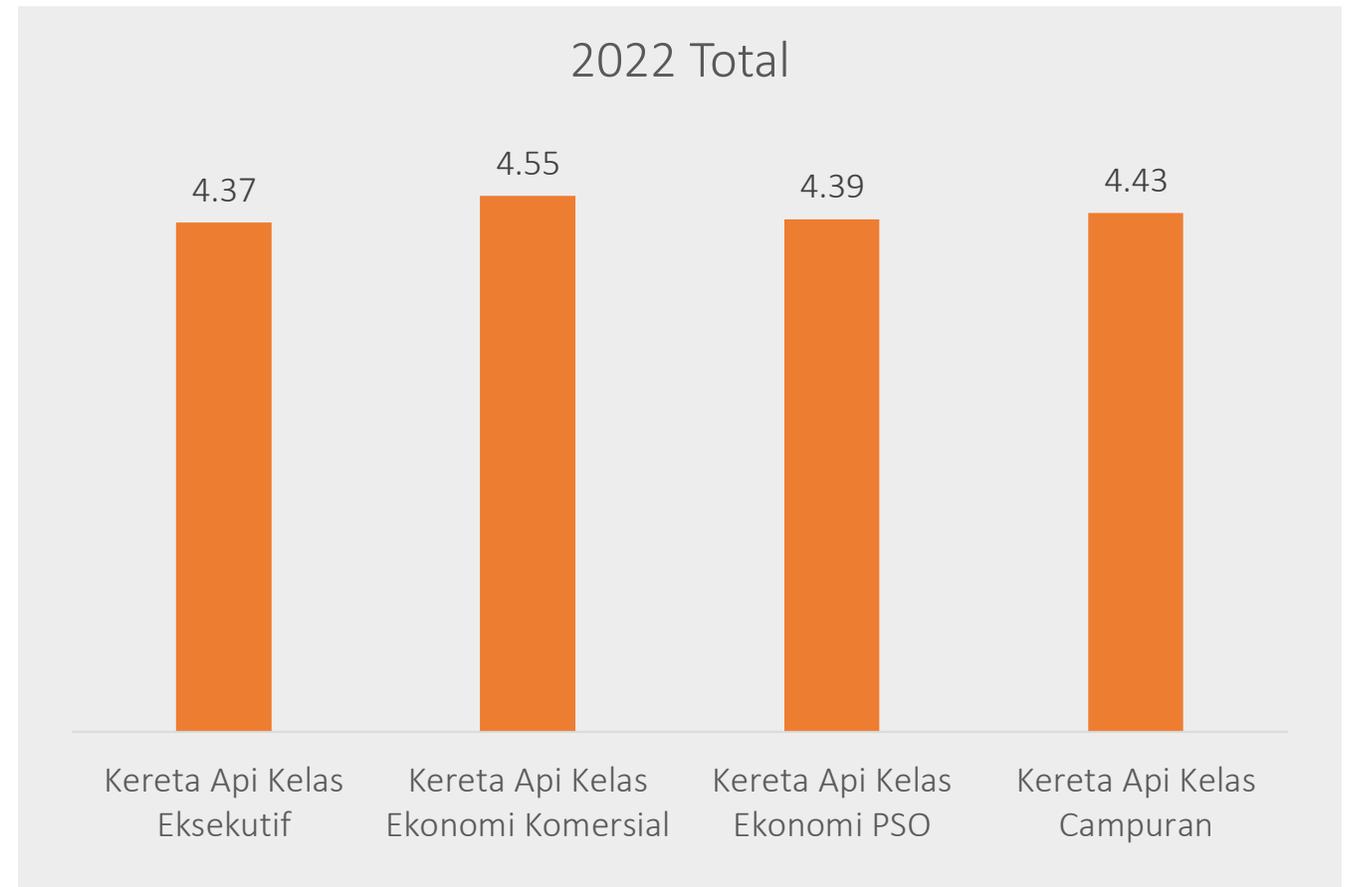
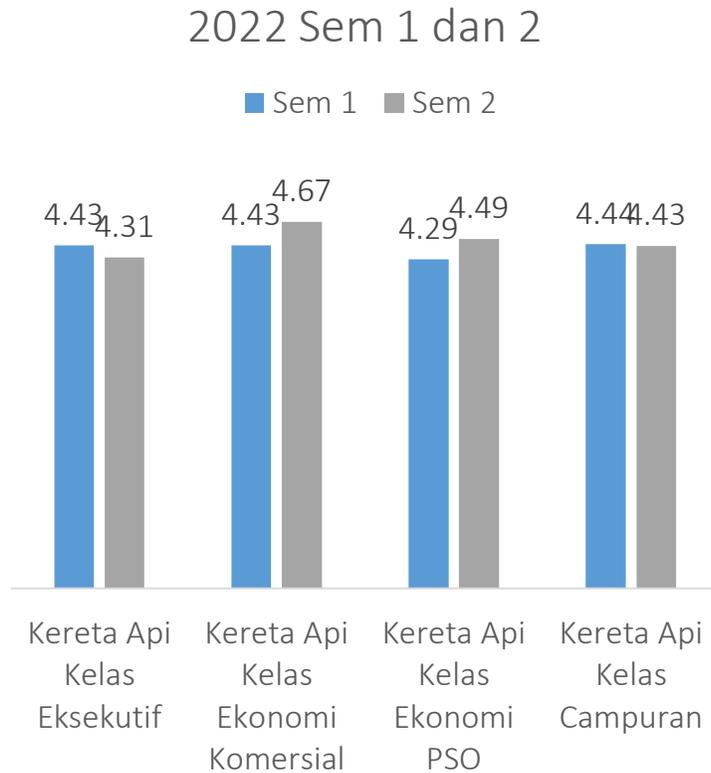
Indeks Penilaian CSI			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

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



Visit our website at swatama-research.com

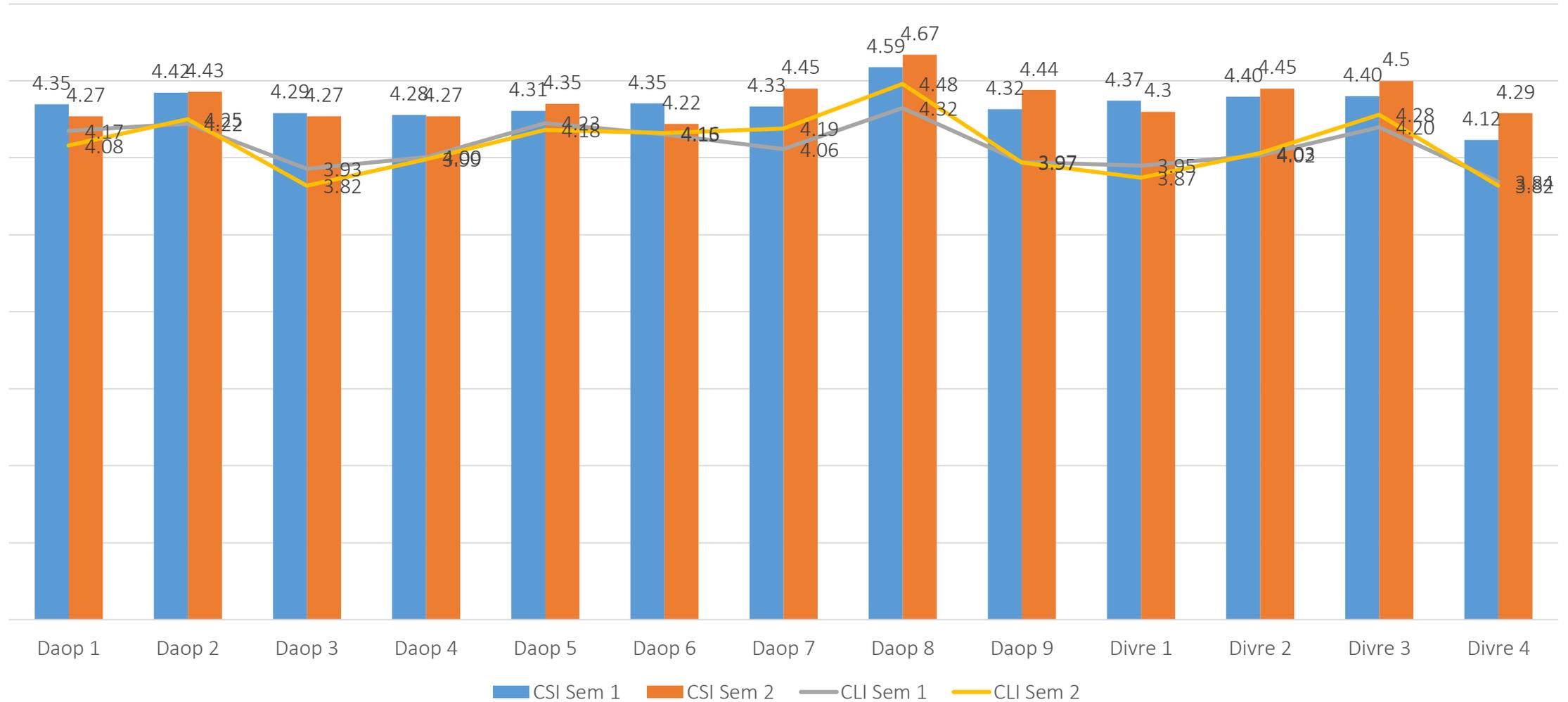
Tingkat kepuasan penumpang KAI secara total paling tinggi terdapat di kategori Kereta Api Kelas Ekonomi Komersial (4.55) sementara yang terendah terdapat di kategori Kereta Api Kelas Eksekutif (4.37).



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

Performa CSI dan CLI – Daop dan Divre Semester 1 dan 2

Customer Satisfaction Index dan Customer Loyalty Index

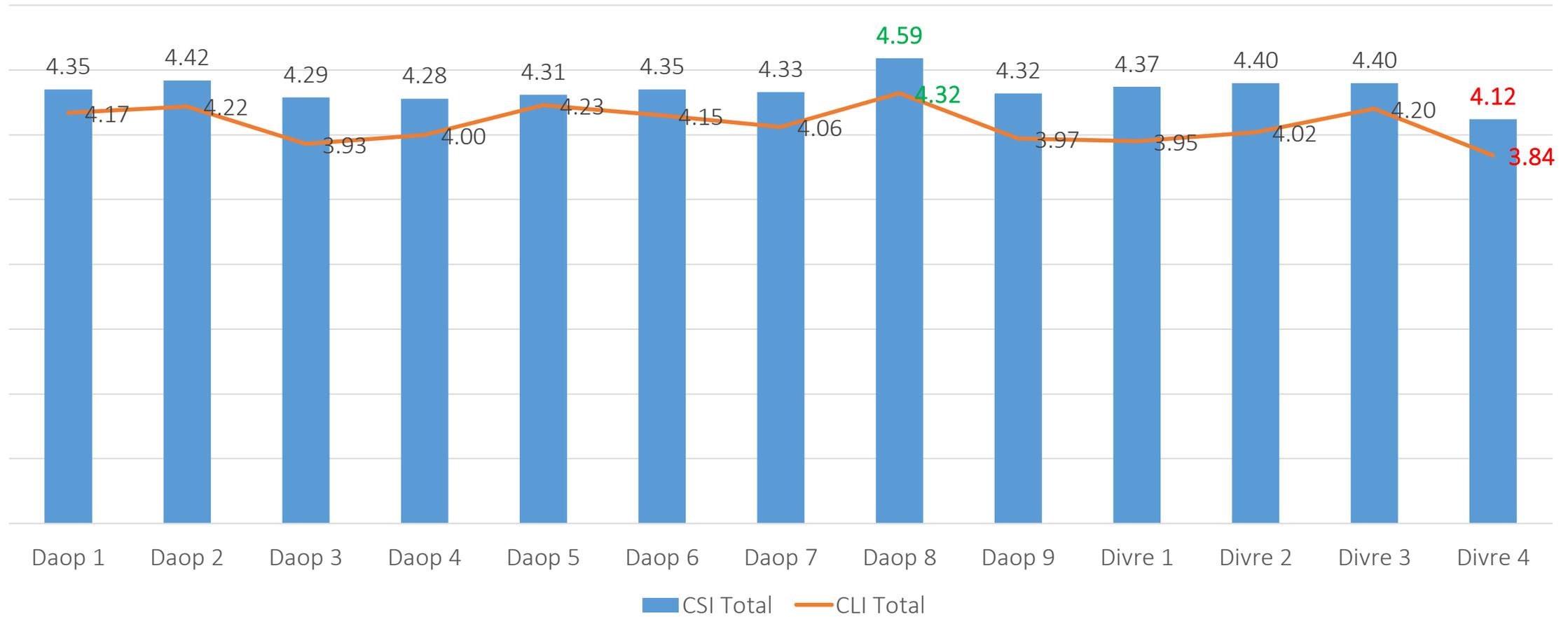


Performa CSI dan CLI – Daop dan Divre 2022 Total

Customer Satisfaction Index dan Customer Loyalty Index



Daop 8 mempunyai nilai CSI (4,59) dan CLI (4,32) tertinggi pada 2022. Sementara Divre 4 mempunyai nilai CSI (4,12) dan CLI (3,84) paling rendah.

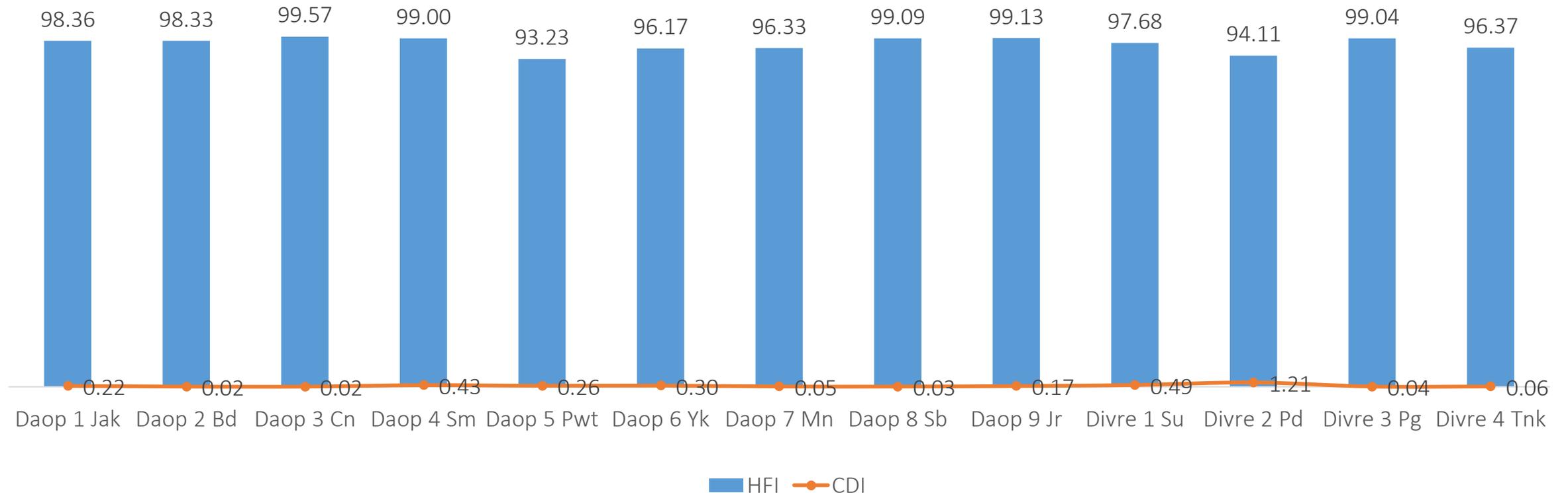


Performa HFI dan CDI – Daop dan Divre

Hassle Free Index dan Customer 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. Daop 3 memiliki nilai HFI paling tinggi (99.57%) dan CDI yang relative rendah (0,02%) yang artinya hampir responden yang diwawancara tidak merasakan kendala dan puas terhadap layanan yang diberikan KAI



2.7%

Responden merasakan ada kendala saat menggunakan layanan KAI

Base n=2500



30.8%

Kendala terkait proses pembelian tiket



24.5%

Kendala terkait proses pembayaran tiket



19.1%

Proses menunggu di ruang tunggu



17.6%

Mengalami ketidaknyamanan duduk di kursi kereta

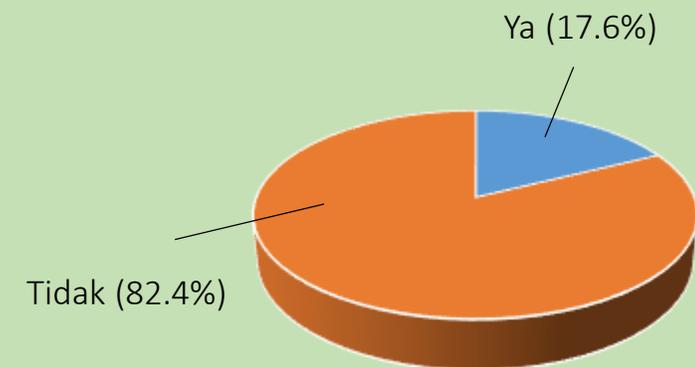


8.8%

Mengatakan petugas keamanan kurang ramah

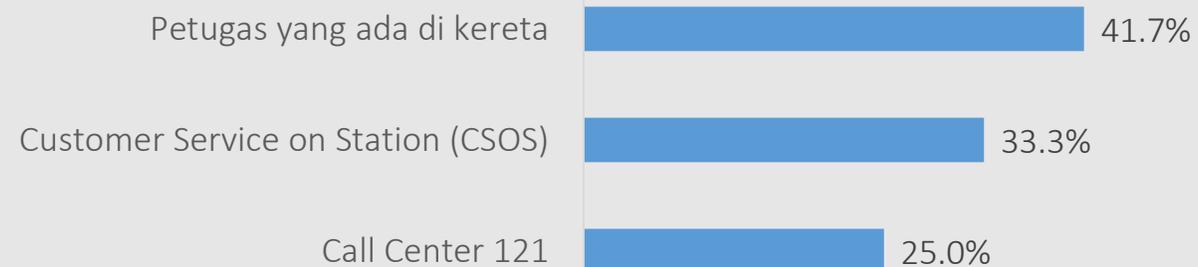
Base n=68

Apakah Anda menyampaikan keluhan yang dialami?



Base n=68

Kemana menyampaikan complain?



Base n=12

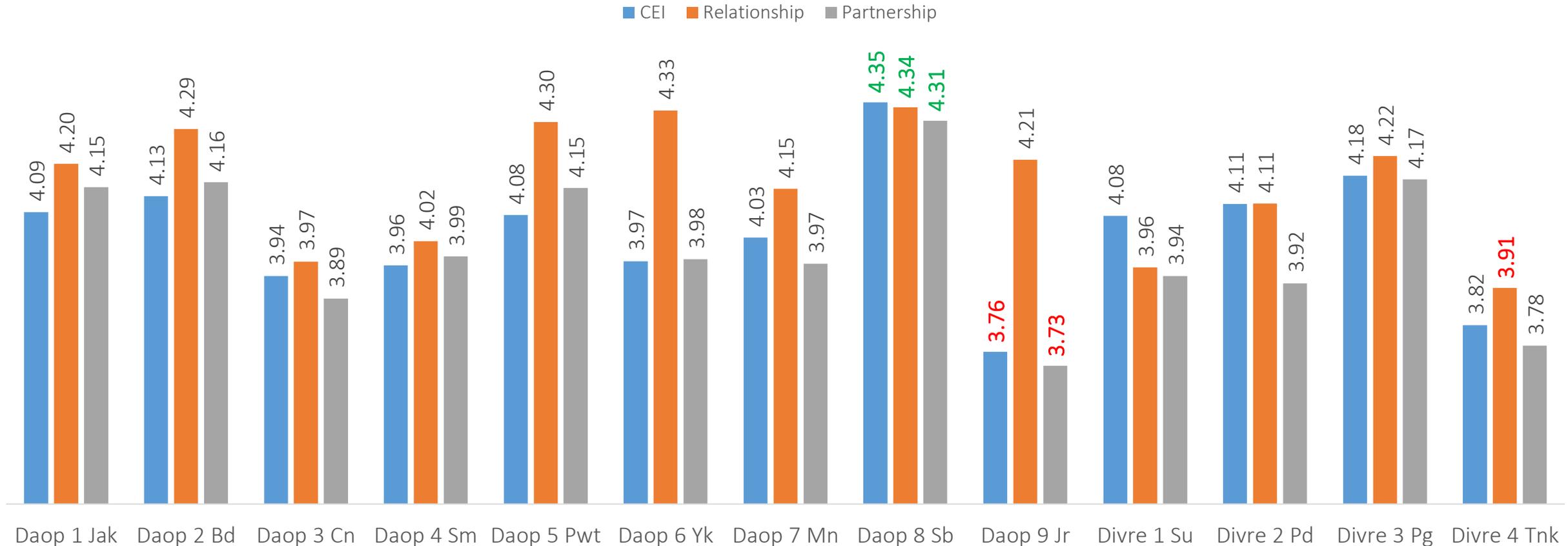


Performa CEI, Relationship & Partnership – Daop dan Divre

Customer Engagement, Relationship, Partnership Index



Daop 8 memiliki nilai CEI (4.35), Relationship (4.34), Partnership (4.31) yang paling tinggi di antara Daop dan Divre yang lain. Hal ini menunjukkan tingkat kerekatan hubungan antara penumpang dan KAI sangat tinggi. Sementara Divre 4 mempunyai nilai yang secara umum rendah di antara Daop dan Divre yang lain. 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

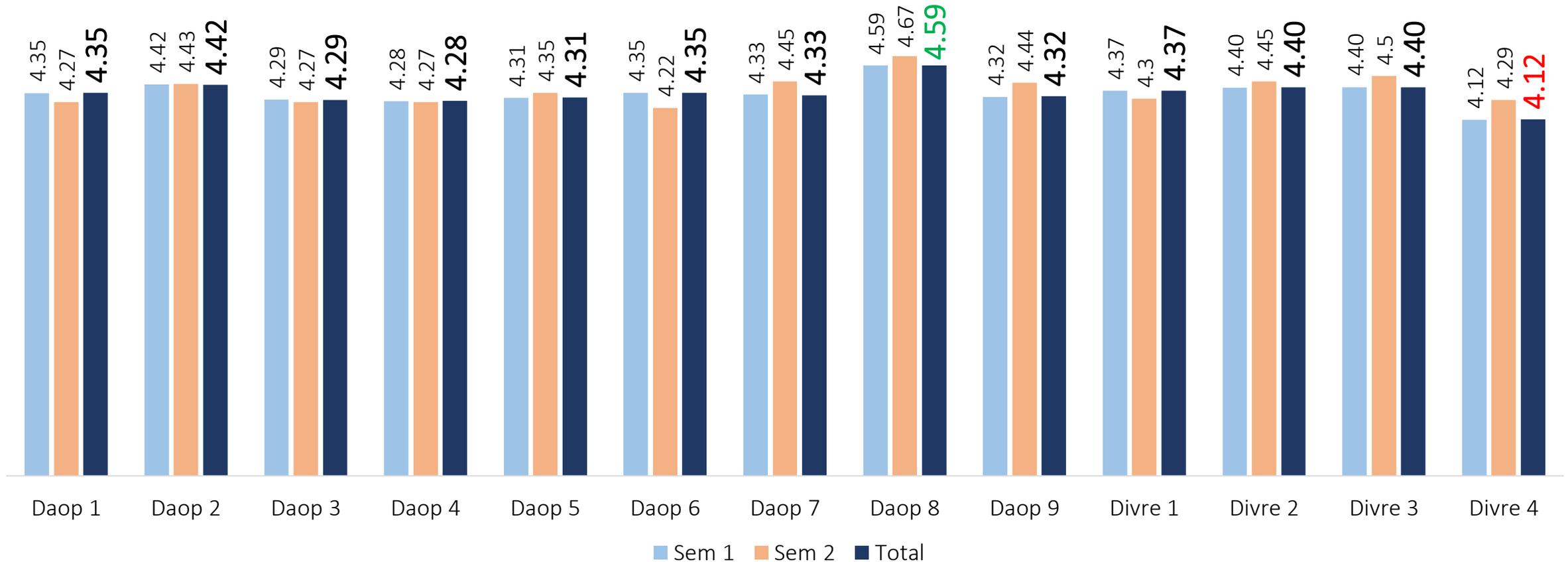
Customer Satisfaction Index
(CSI)
Dimensi

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre 2022 Total

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan KAI paling tinggi berdasarkan daop dan divre berada pada Daop 8 (4.59). Sementara tingkat kepuasan KAI paling rendah berada pada Divre 4 (4.15)



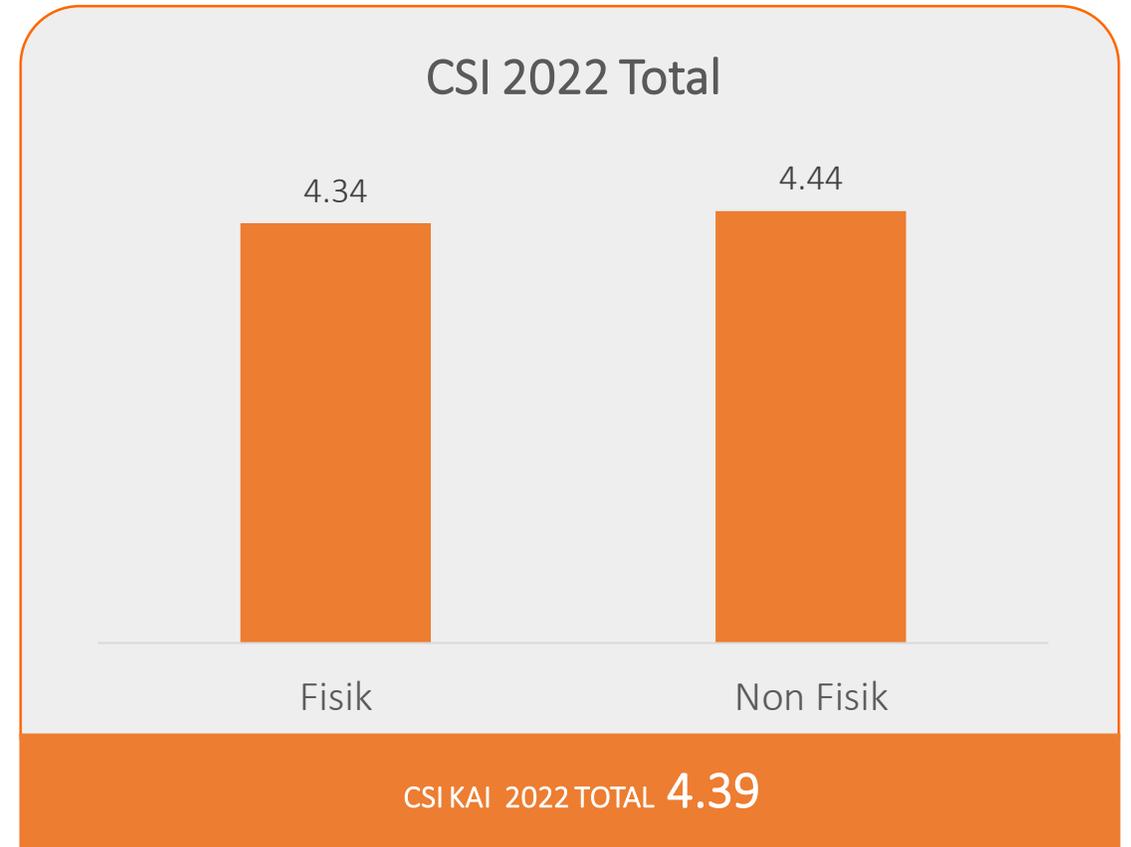
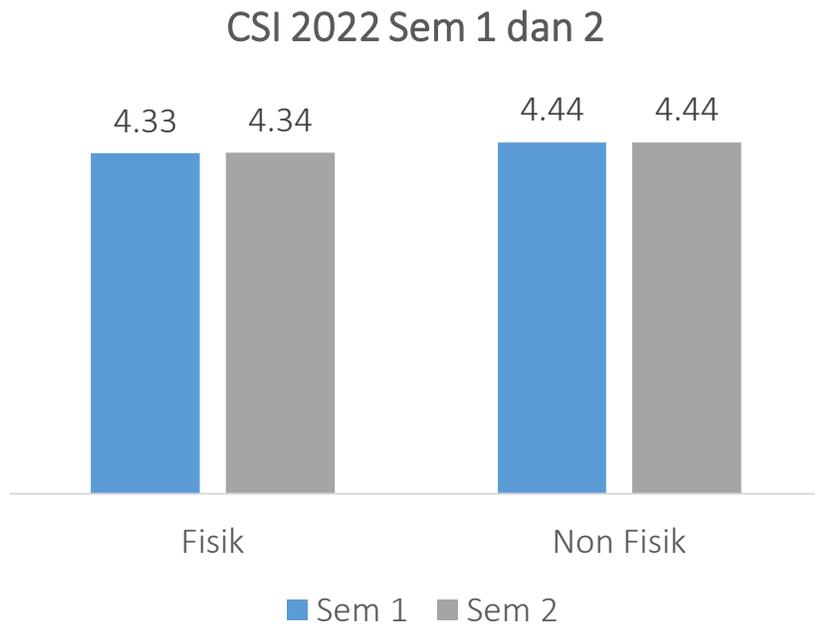
Visit our website at swatama-research.com

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 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 (4.34). Nilai kepuasan fisik PT KAI secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik.



Visit our website at swatama-research.com

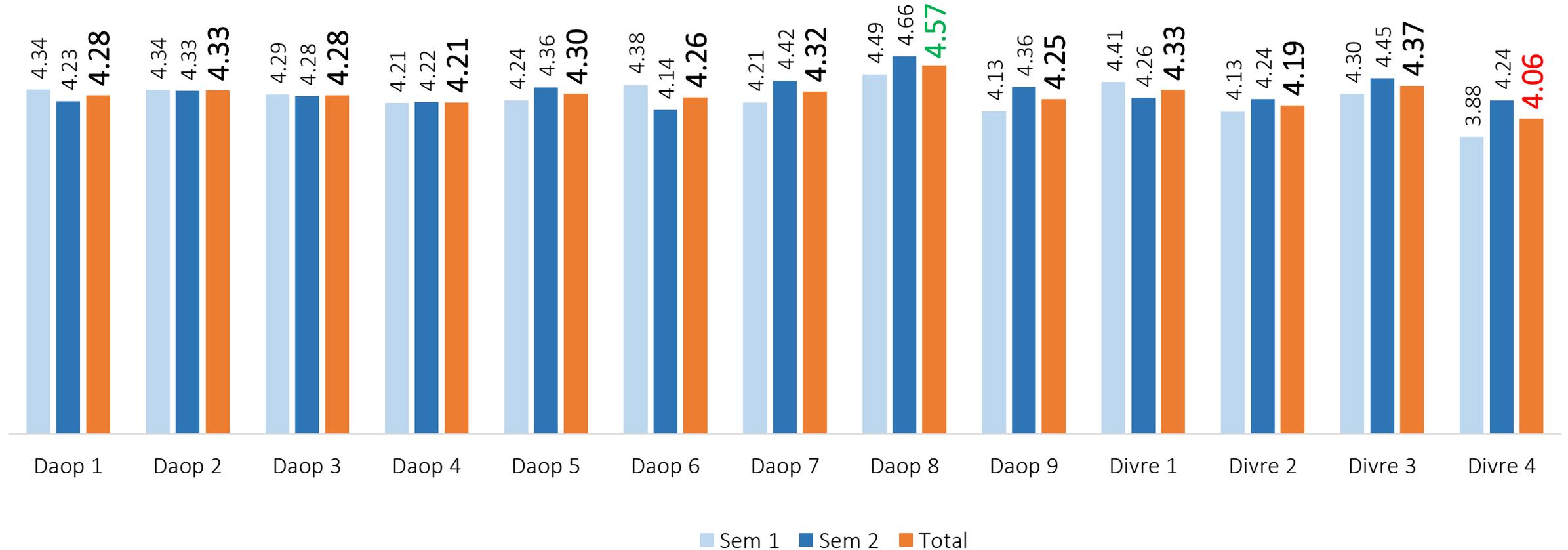
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Dimensi Fisik

Customer Satisfaction Index



Daop 8 memiliki CSI Fisik paling tinggi (4.57) dan Divre 4 memiliki CSI Fisik paling rendah (4.06).



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



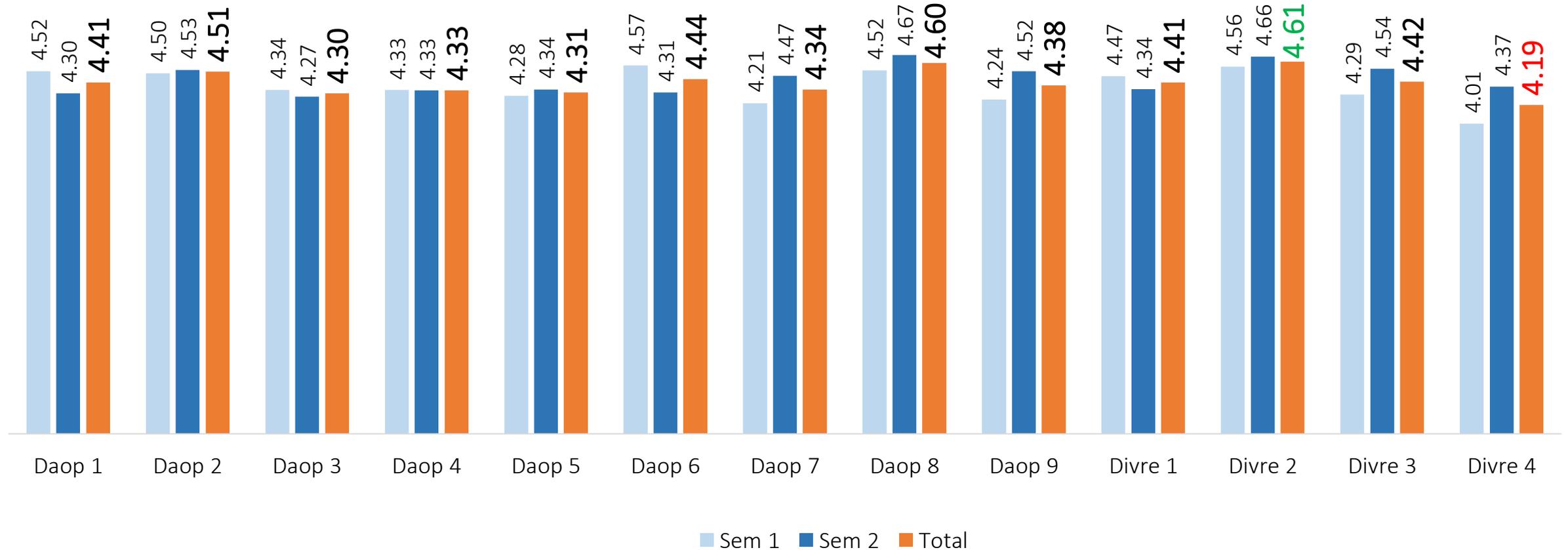
Visit our website at swatama-research.com

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Dimensi Non Fisik

Customer Satisfaction Index



Divre 2 memiliki CSI Non Fisik paling tinggi (4.61) dan Divre 4 memiliki CSI Non Fisik paling rendah (4.19).



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

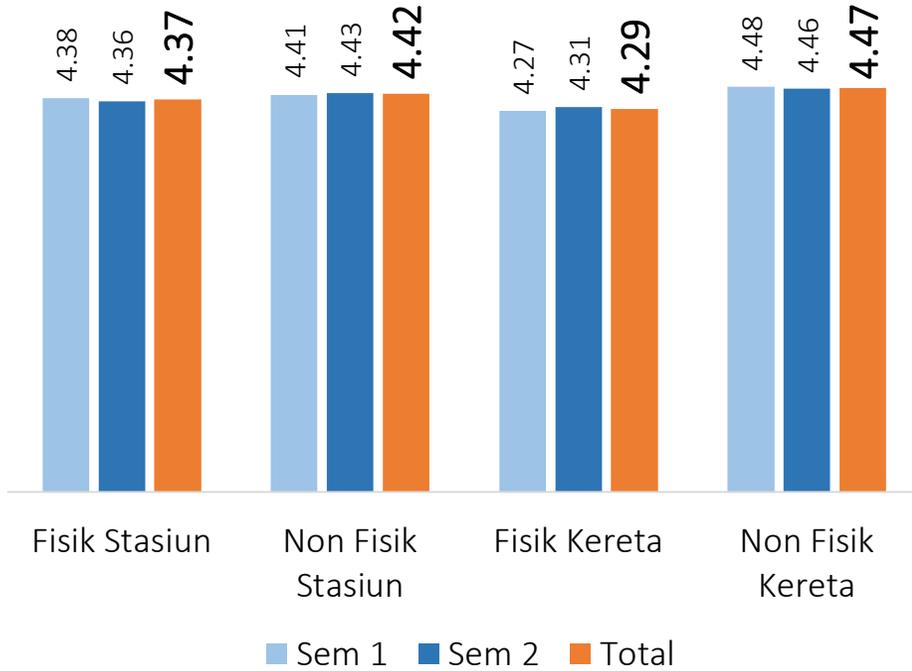


Visit our website at swatama-research.com

CSI KAI Berdasarkan Aspek *Customer Satisfaction Index*



Tingkat kepuasan penumpang terhadap PT KAI baik aspek Stasiun (4.38) dan Kereta (4.39) dapat dikatakan baik.



CSI KAI 2022 TOTAL 4.39



Visit our website at swatama-research.com

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

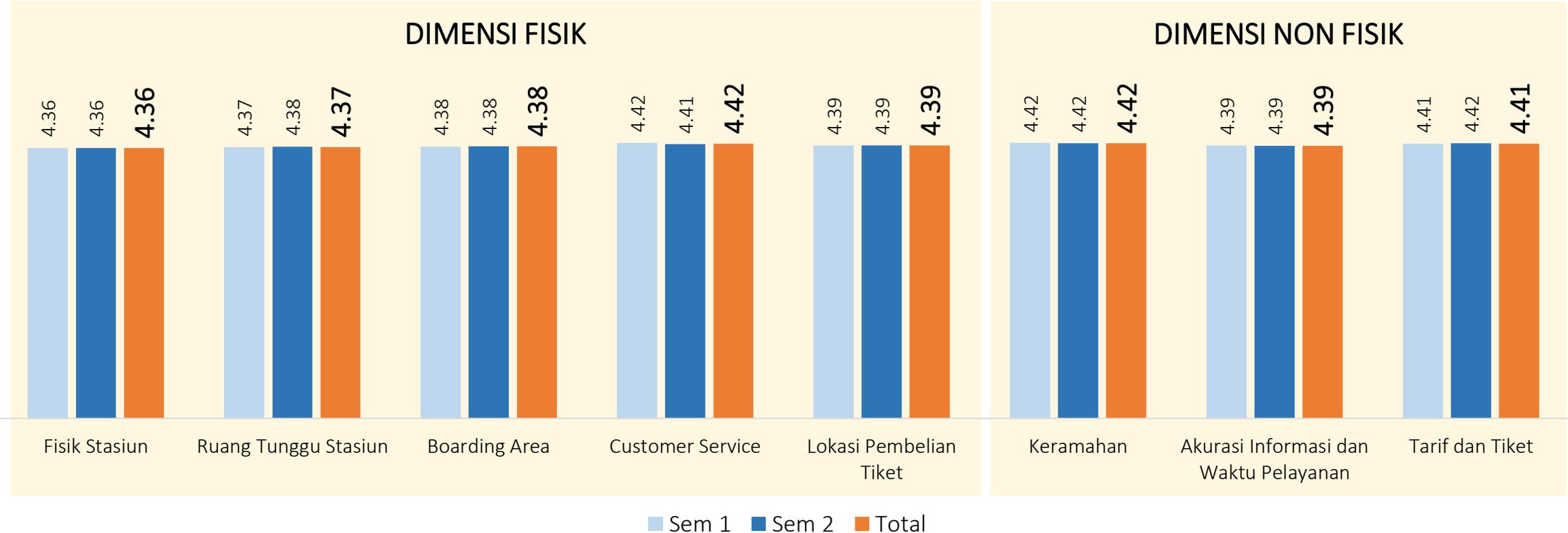
CSI KAI Berdasarkan Aspek – Stasiun

Customer Satisfaction Index



CSI paling tinggi terdapat pada dimensi keramahan dan customer service (4.42) sementara CSI paling rendah terdapat pada dimensi fisik stasiun (4.36).

CSI 2022 TOTAL 4.39



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

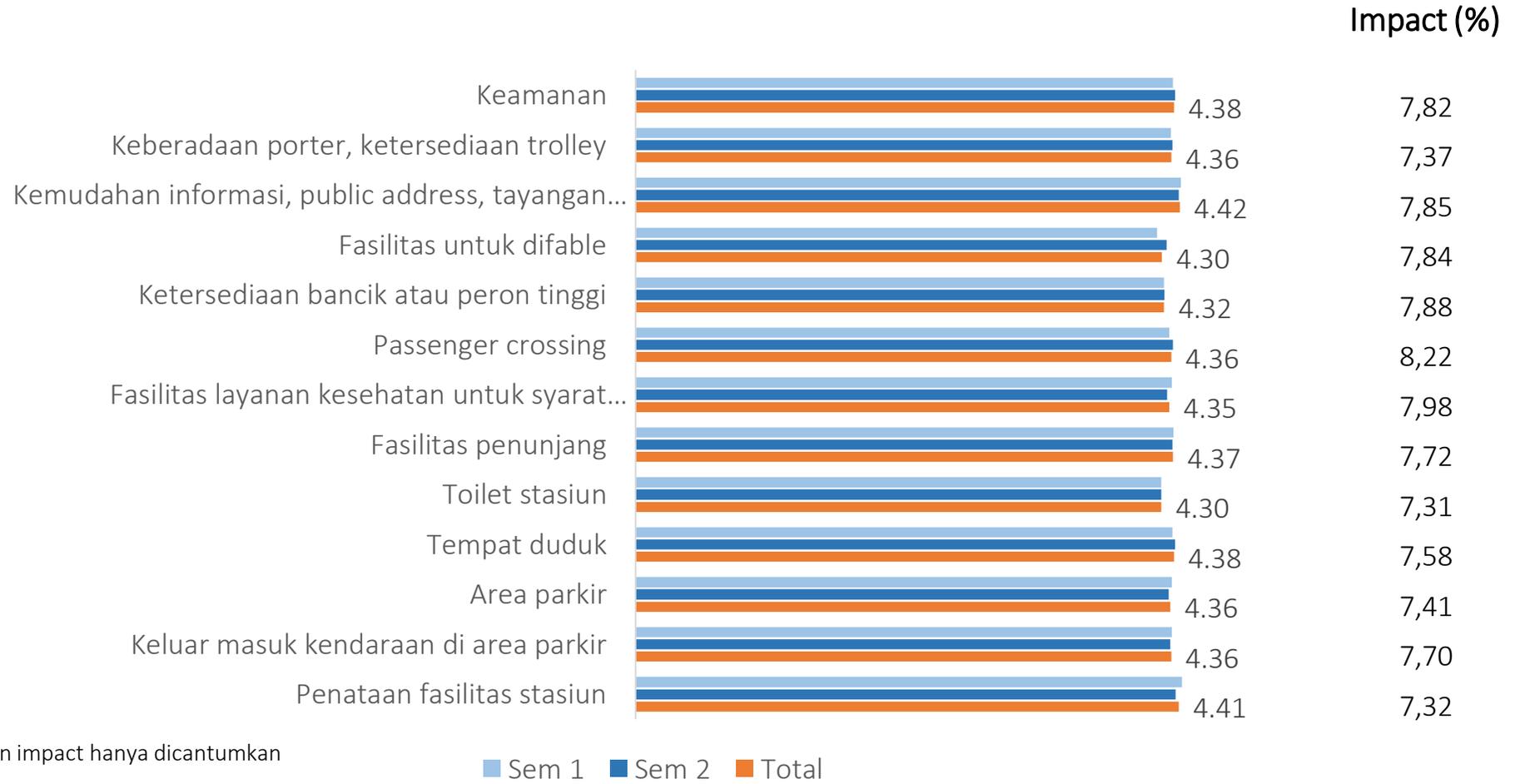
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Fisik Stasiun

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik stasiun yang paling tinggi adalah kemudahan informasi, public address, tayangan informasi kedatangan/ keberangkatan KA (4.42). Impact tertinggi dimiliki oleh atribut passenger crossing (8.22)

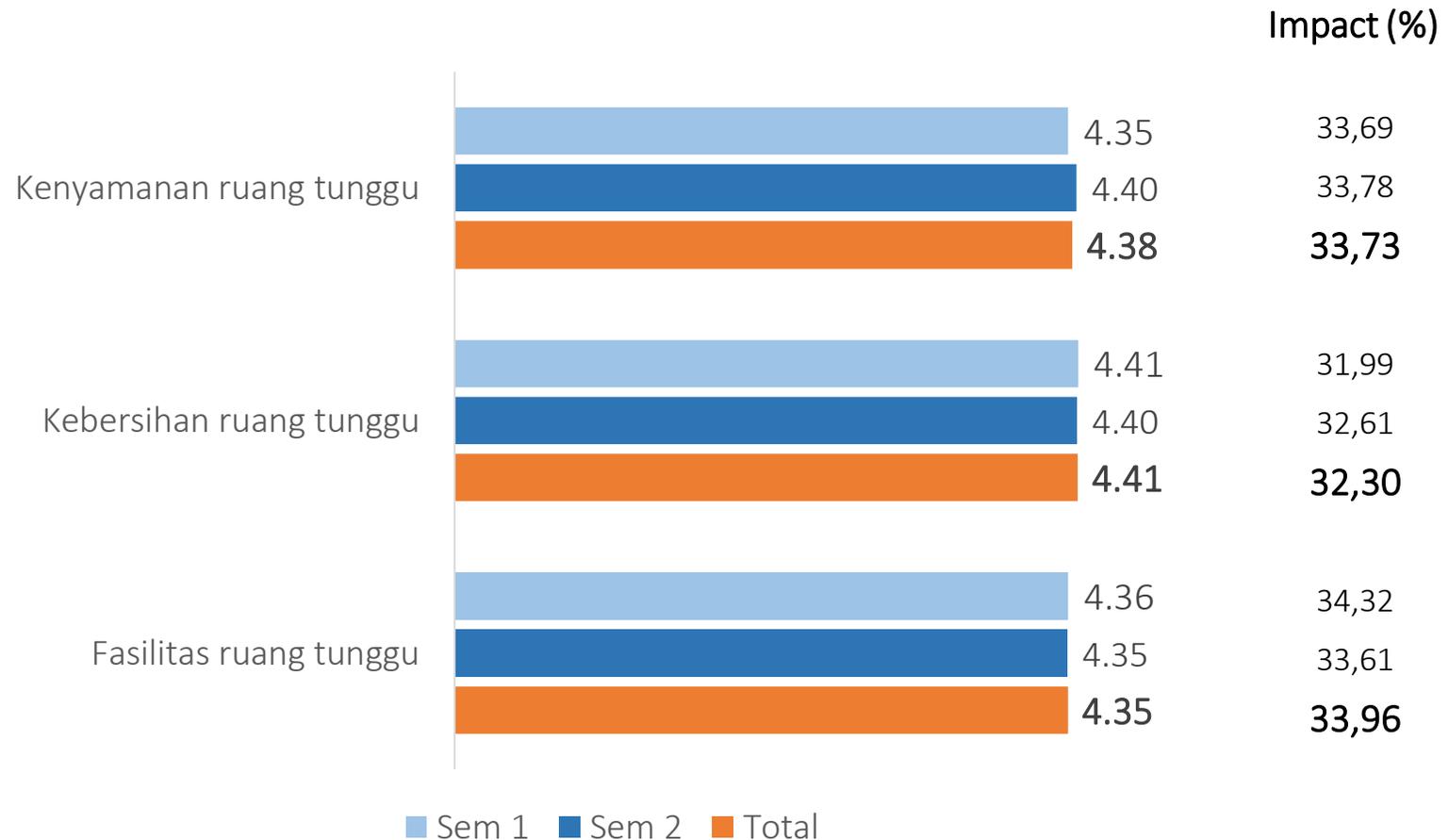
2022 Sem 1
4,36
2022 Sem 2
4,36
2022 Total
4,36



*Agar tetap bisa dibaca, label chart dan impact hanya dicantumkan untuk nilai total 2022 saja

Tingkat kepuasan atribut fisik ruang tunggu stasiun yang paling tinggi adalah kebersihan ruang tunggu (4.41). Atribut yang memiliki impact paling tinggi terhadap kepuasan adalah fasilitas ruang tunggu (33.96%).

2022 Sem 1
4,37
2022 Sem 2
4,38
2022 Total
4,38



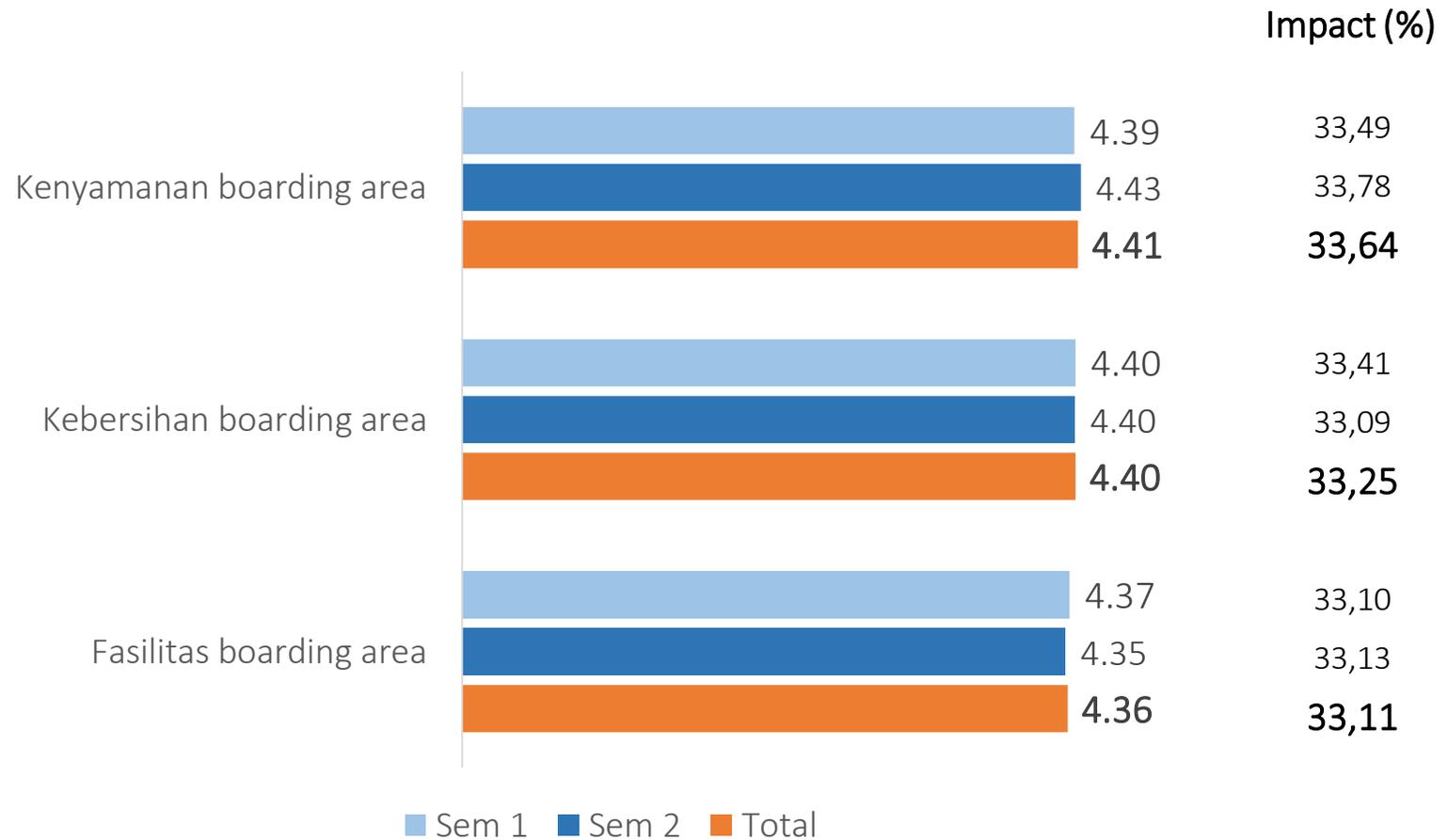
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Boarding Area

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik boarding area yang paling tinggi adalah kenyamanan boarding area (4.41). Atribut yang mempunyai impact paling tinggi adalah kenyamanan boarding area (33.64%).

2022 Sem 1
4,39
2022 Sem 2
4,39
2022 Total
4,39



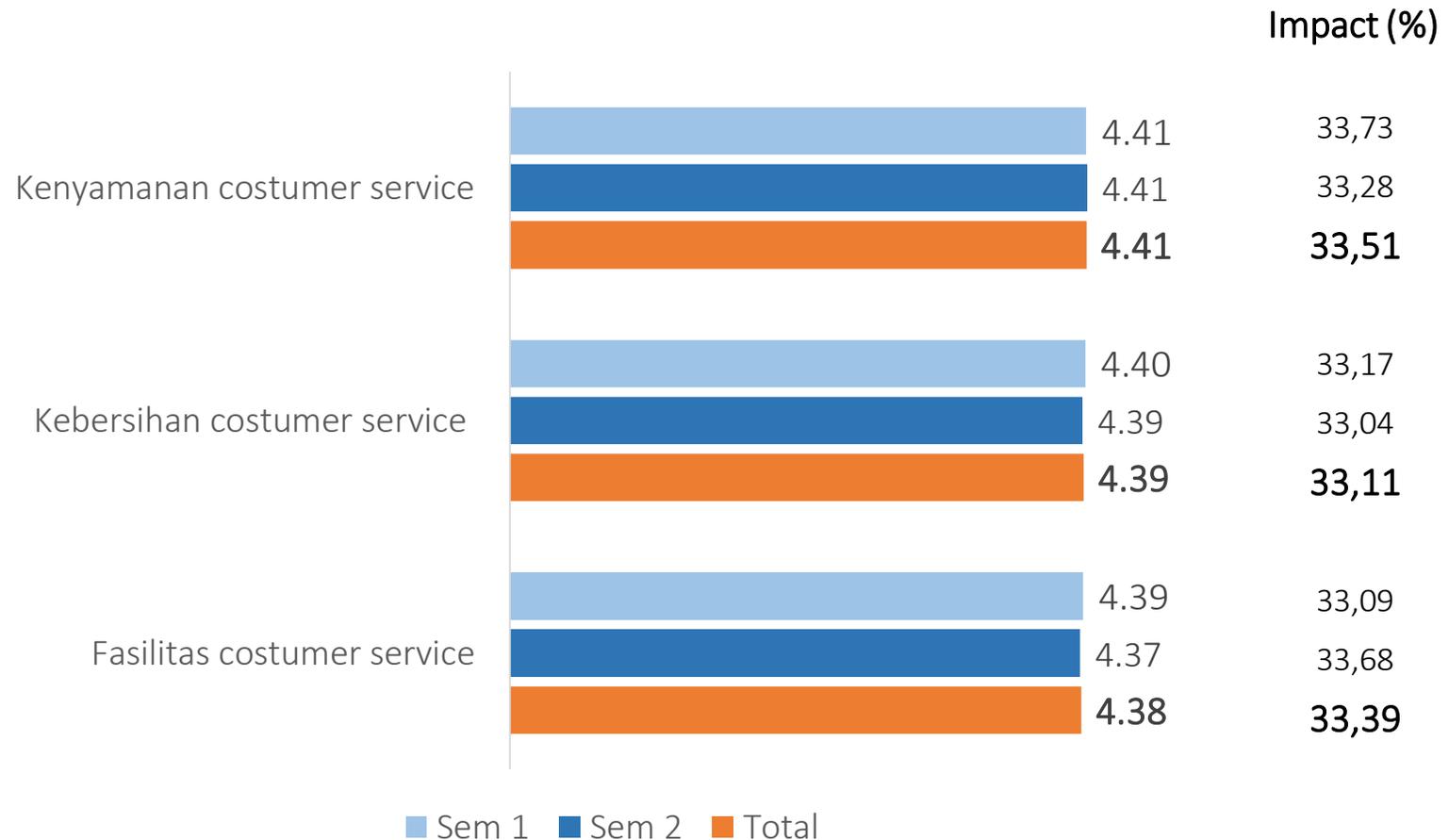
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Ruangannya Customer Service

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik ruangan customer service paling tinggi adalah kenyamanan customer service (4.41). Atribut yang memiliki impact paling tinggi terhadap kepuasan adalah kenyamanan customer service (33.51%).

2022 Sem 1
4,40
2022 Sem 2
4,39
2022 Total
4,40



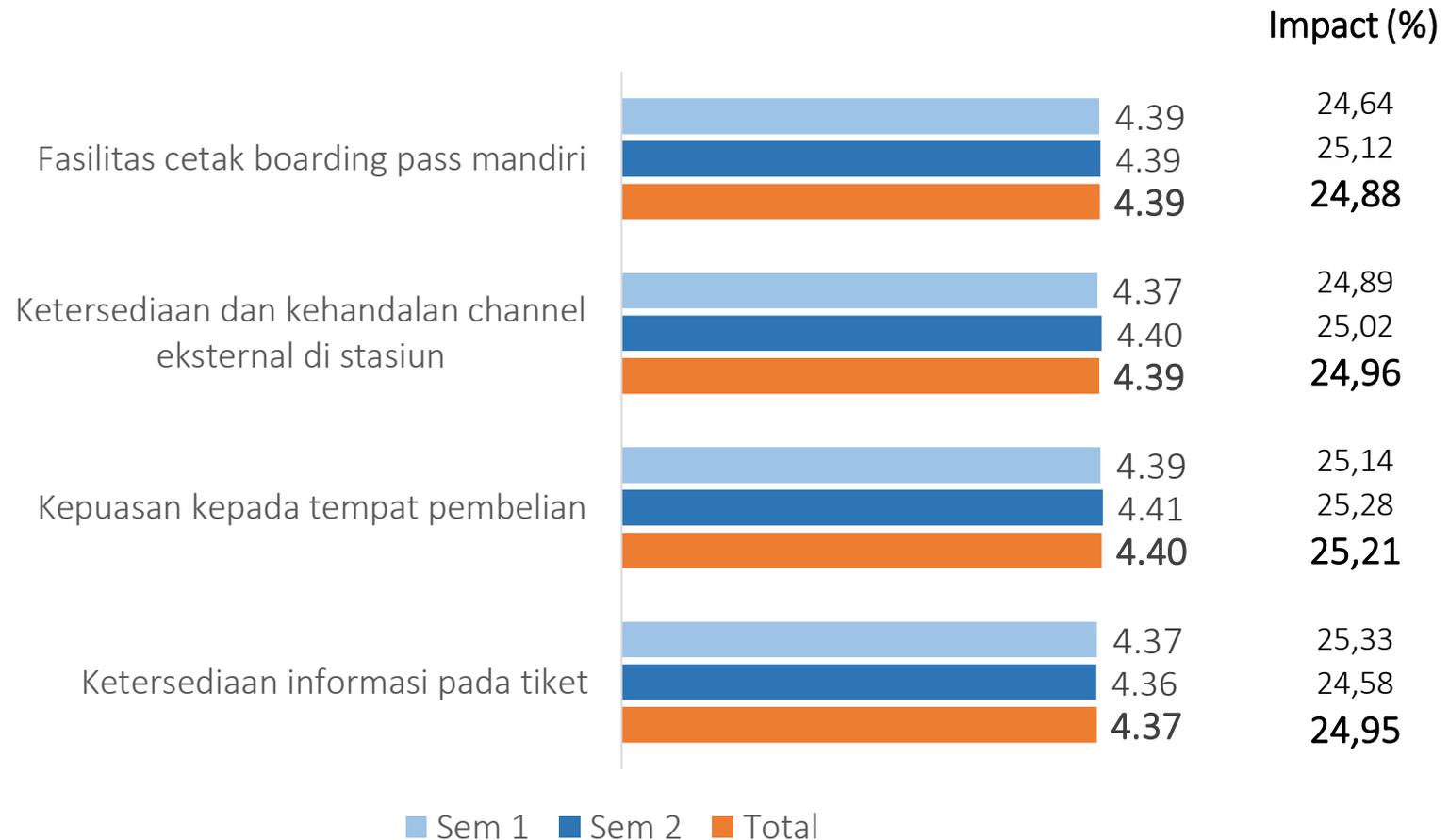
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Lokasi Pembelian Tiket

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik lokasi pembelian tiket paling tinggi adalah tempat pembelian (4.40). Impact atribut yang paling tinggi adalah tempat pembelian (25.21%).

2022 Sem 1
4,38
2022 Sem 2
4,39
2022 Total
4,39



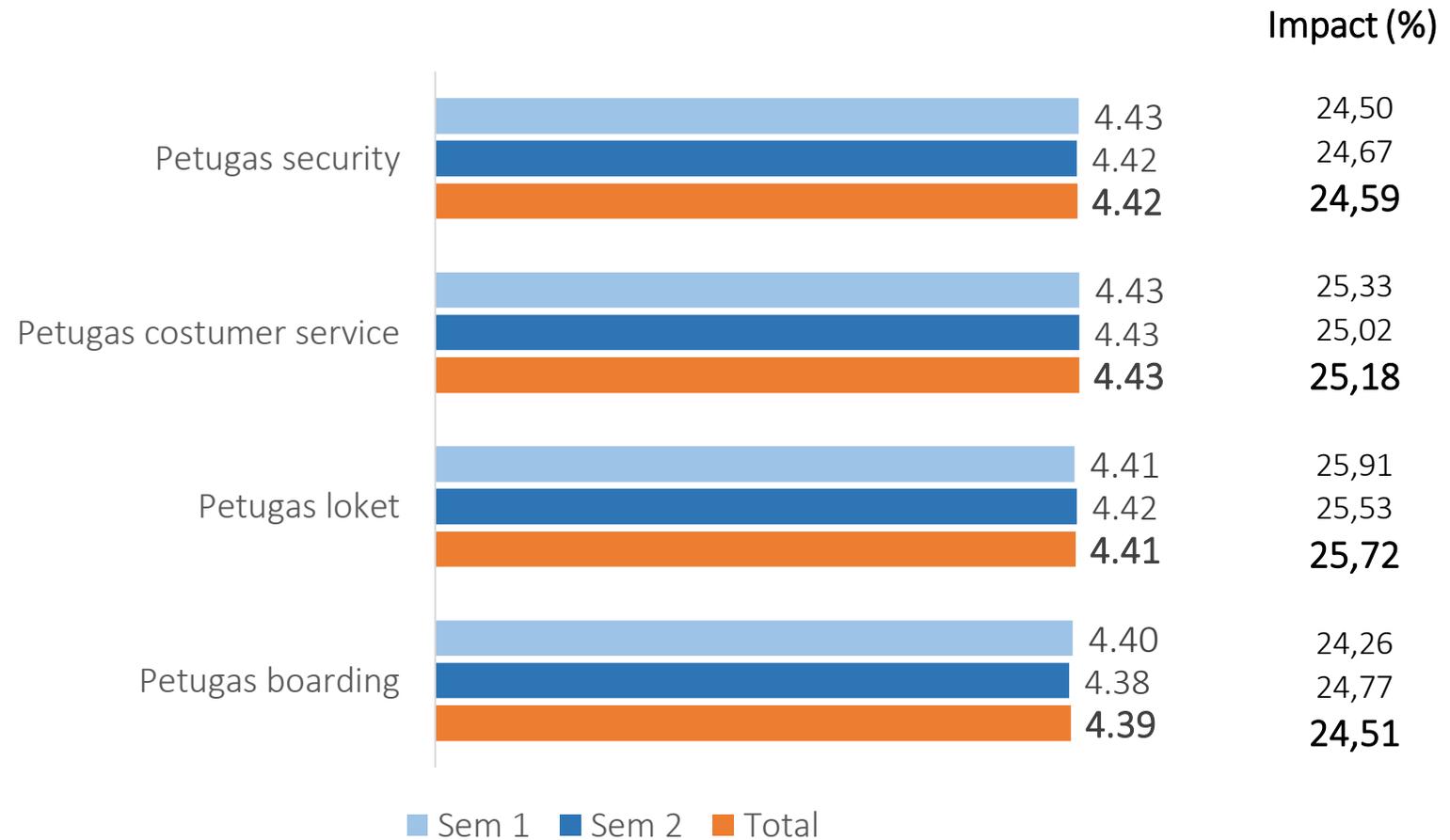
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Keramahan

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut non fisik – keramahan paling tinggi adalah petugas customer service (4.43). Impact atribut paling tinggi adalah petugas loket (25.72%).

2022 Sem 1
4,42
2022 Sem 2
4,41
2022 Total
4,42



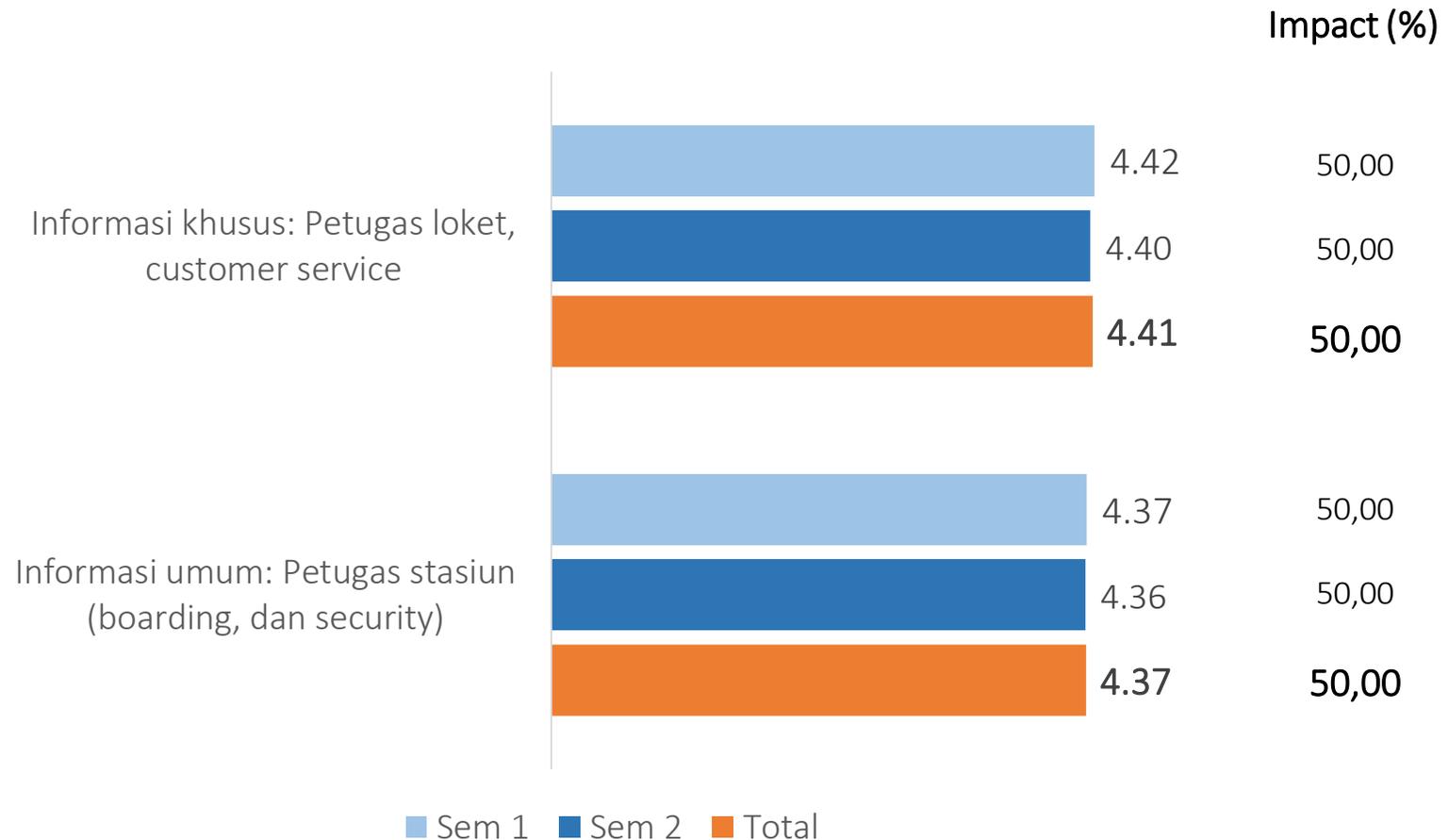
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan

Customer Satisfaction Index



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

2022 Sem 1
4,40
2022 Sem 2
4,38
2022 Total
4,39



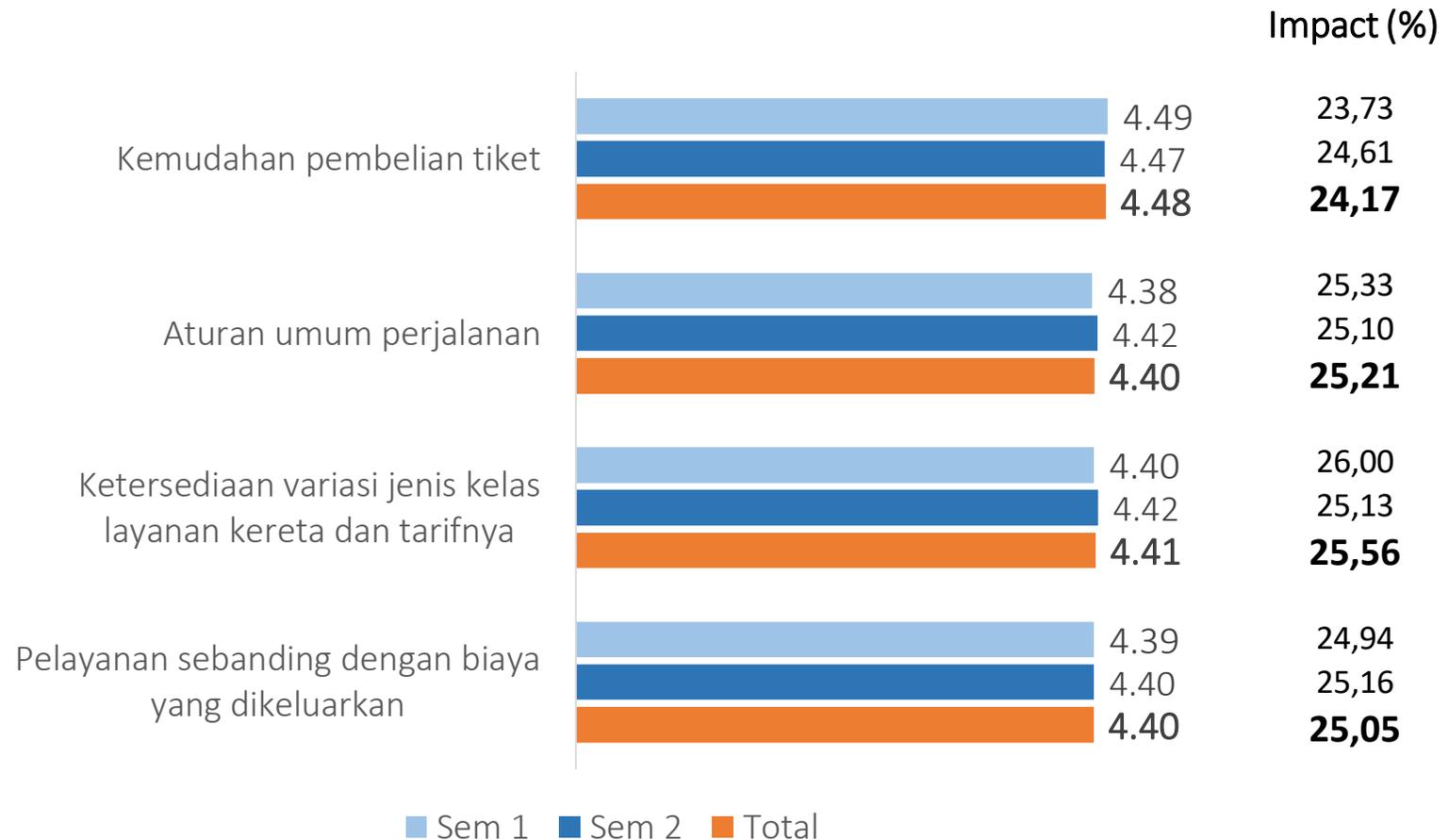
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Tarif dan Tiket

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut non fisik – tarif dan tiket paling tinggi adalah kemudahan pembelian tiket (4.48). Impact paling tinggi adalah atribut ketersediaan variasi jenis kelas dan layanan kereta dan tarifnya (25.56%).

2022 Sem 1
4,41
2022 Sem 2
4,43
2022 Total
4,42

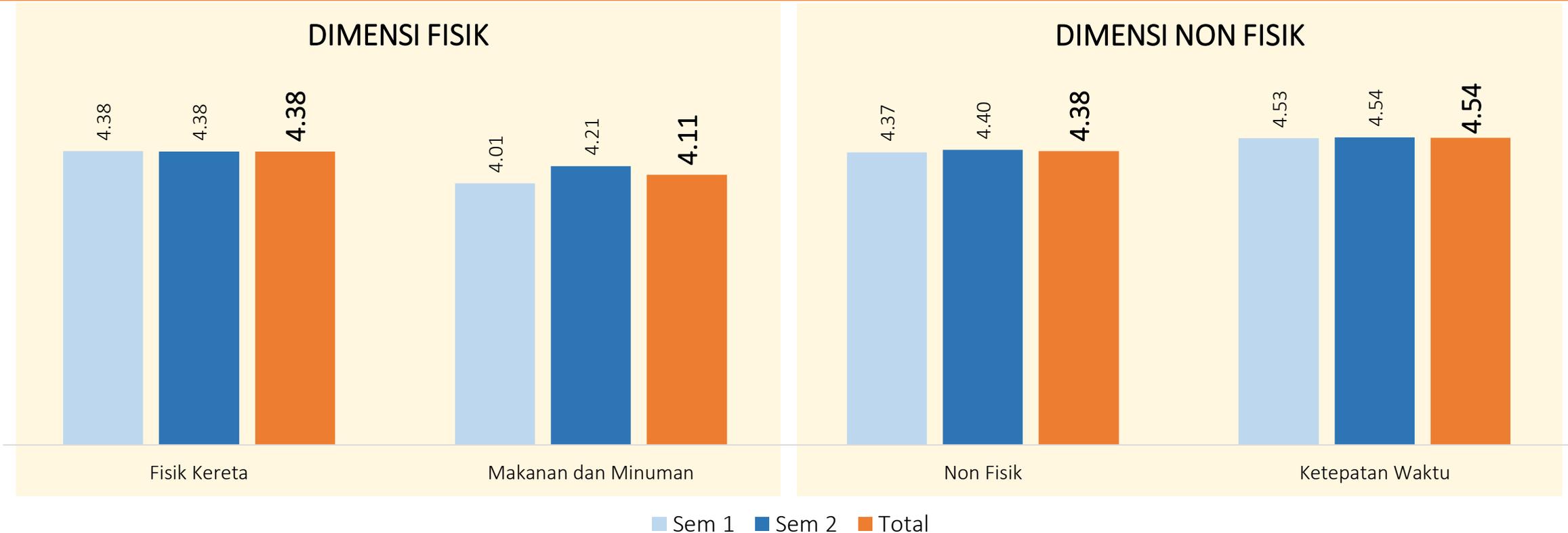


CSI KAI Berdasarkan Aspek – Kereta Customer Satisfaction Index



CSI paling tinggi terdapat pada dimensi ketepatan waktu (4.54) sementara CSI paling rendah terdapat pada dimensi makanan dan minuman (4.11).

CSI 2022 TOTAL 4.39



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

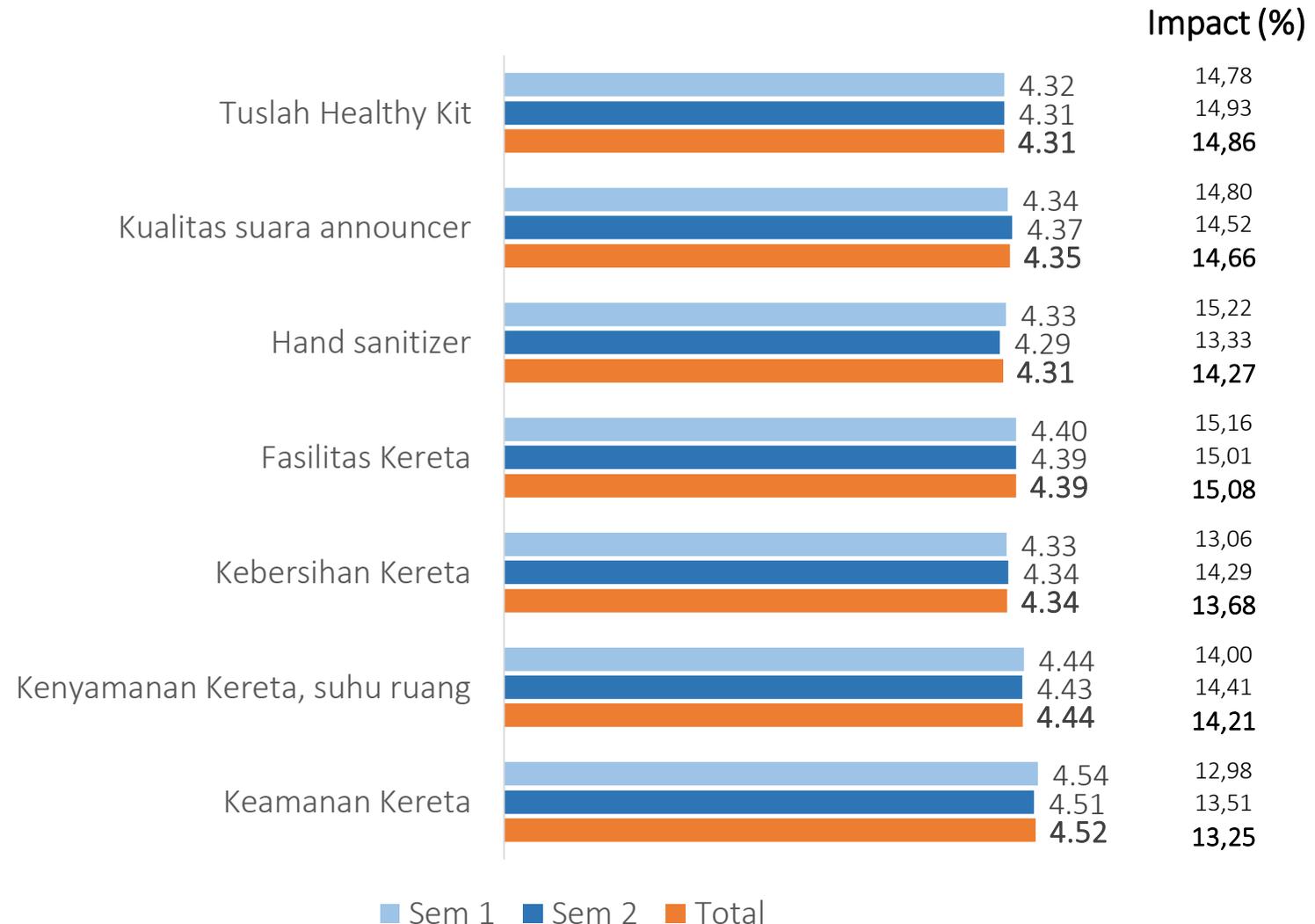
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Fisik Kereta

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik kereta paling tinggi adalah keamanan kereta (4,52). Impact atribut yang paling tinggi adalah fasilitas kereta (15.08%).

2022 Sem 1
4,38
2022 Sem 2
4,38
2022 Total
4,38



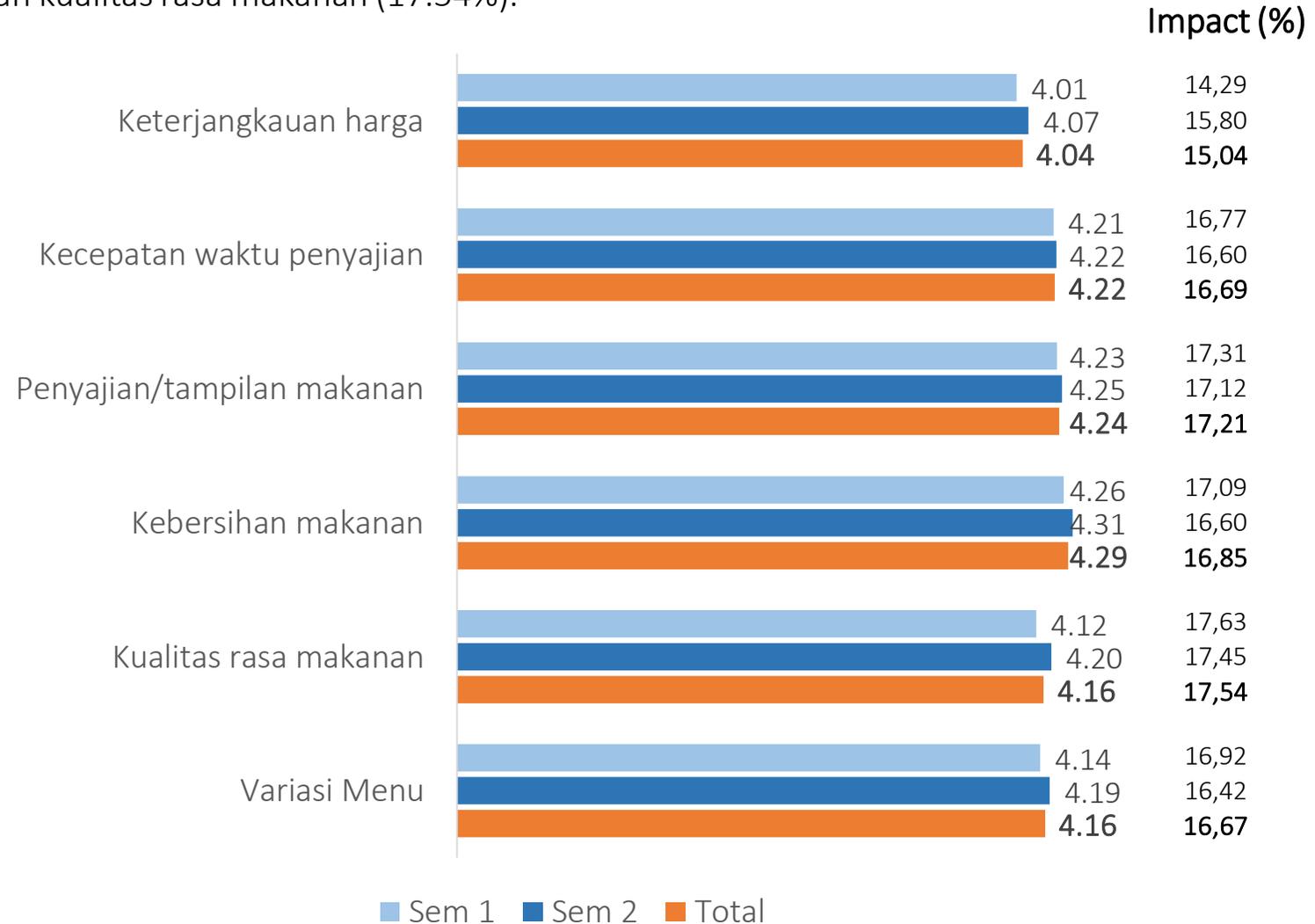
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Makanan dan Minuman

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut fisik makanan dan minuman paling tinggi adalah kebersihan makanan (4.29). Impact atribut kepuasan yang paling tinggi adalah kualitas rasa makanan (17.54%).

2022 Sem 1
4,16
2022 Sem 2
4,21
2022 Total
4,19



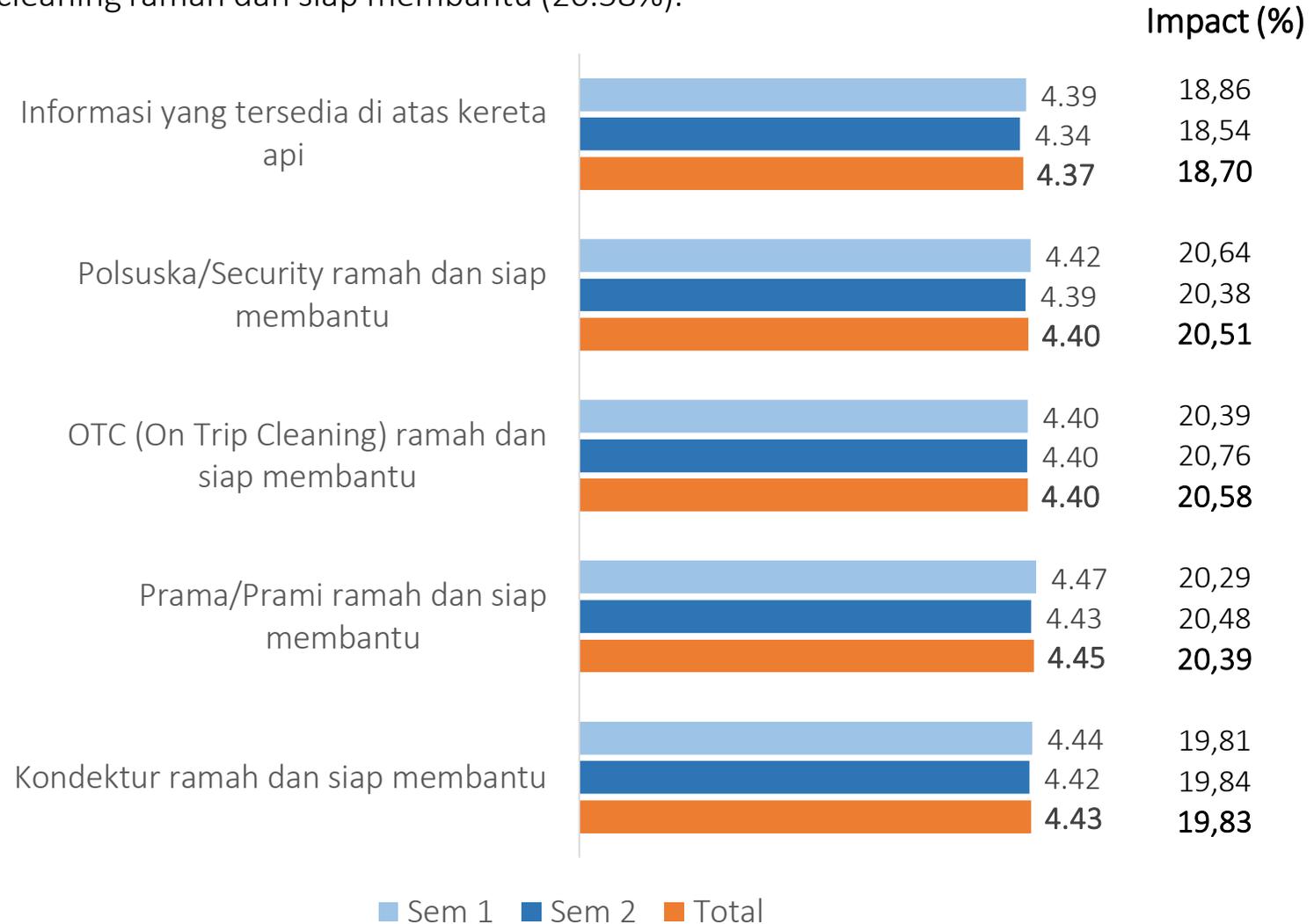
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Keramahan

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan atribut non fisik kereta paling tinggi adalah prama/prami ramah dan siap membantu (4.45). Impact atribut yang paling tinggi adalah on trip cleaning ramah dan siap membantu (20.58%).

2022 Sem 1
4,42
2022 Sem 2
4,40
2022 Total
4,41



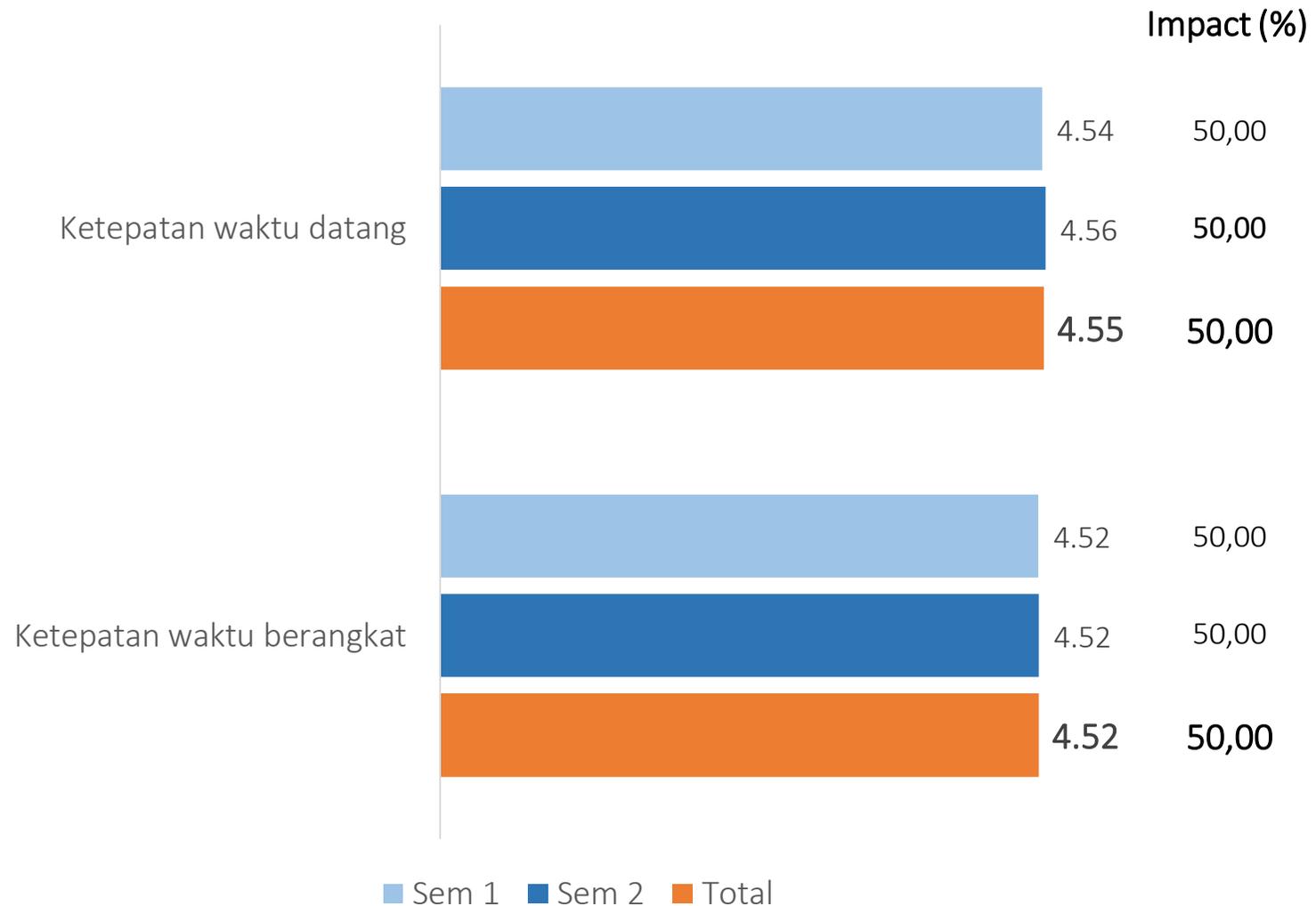
CSI KAI Berdasarkan Atribut – Ketepatan Waktu

Customer Satisfaction Index



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

2022 Sem 1
4,53
2022 Sem 2
4,54
2022 Total
4,54

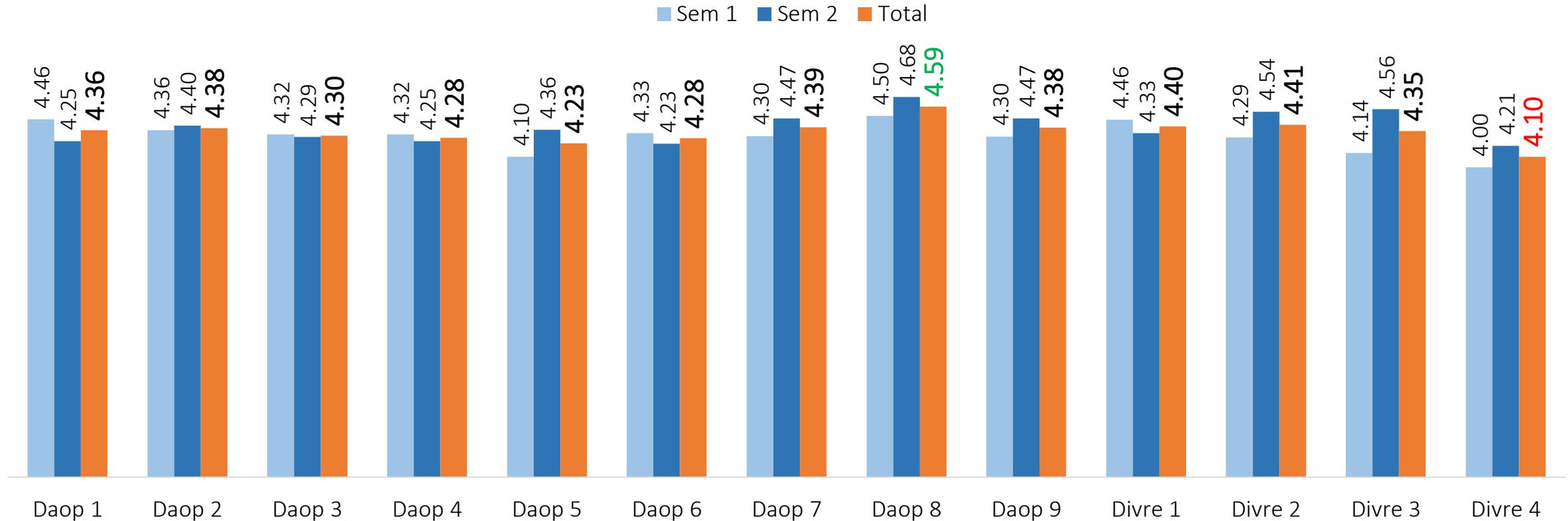


CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Stasiun

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan KAI berdasarkan stasiun paling tinggi berada pada Daop 8 (4.59) sementara Divre 4 memiliki CSI paling rendah (4.10)



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



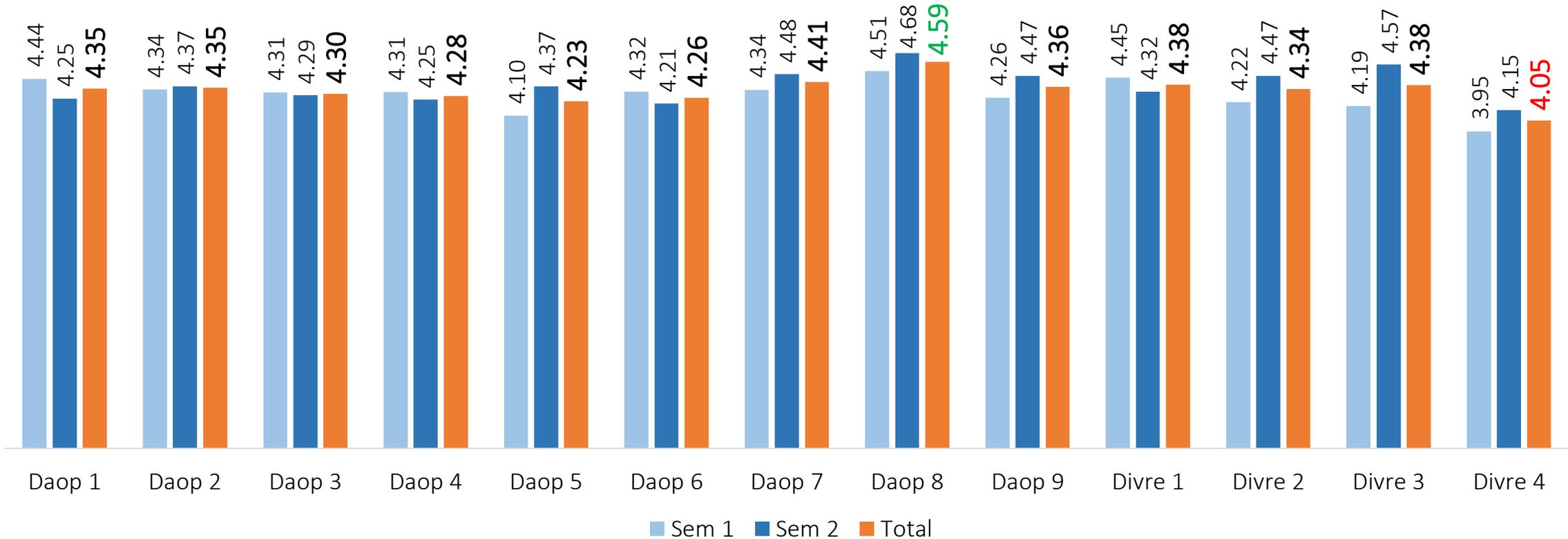
Visit our website at swatama-research.com

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Stasiun (Dimensi Fisik)

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi fisik tertinggi dimiliki oleh Daop 8 (4.59) sementara Divre 4 memiliki CSI fisik paling rendah (4.05)



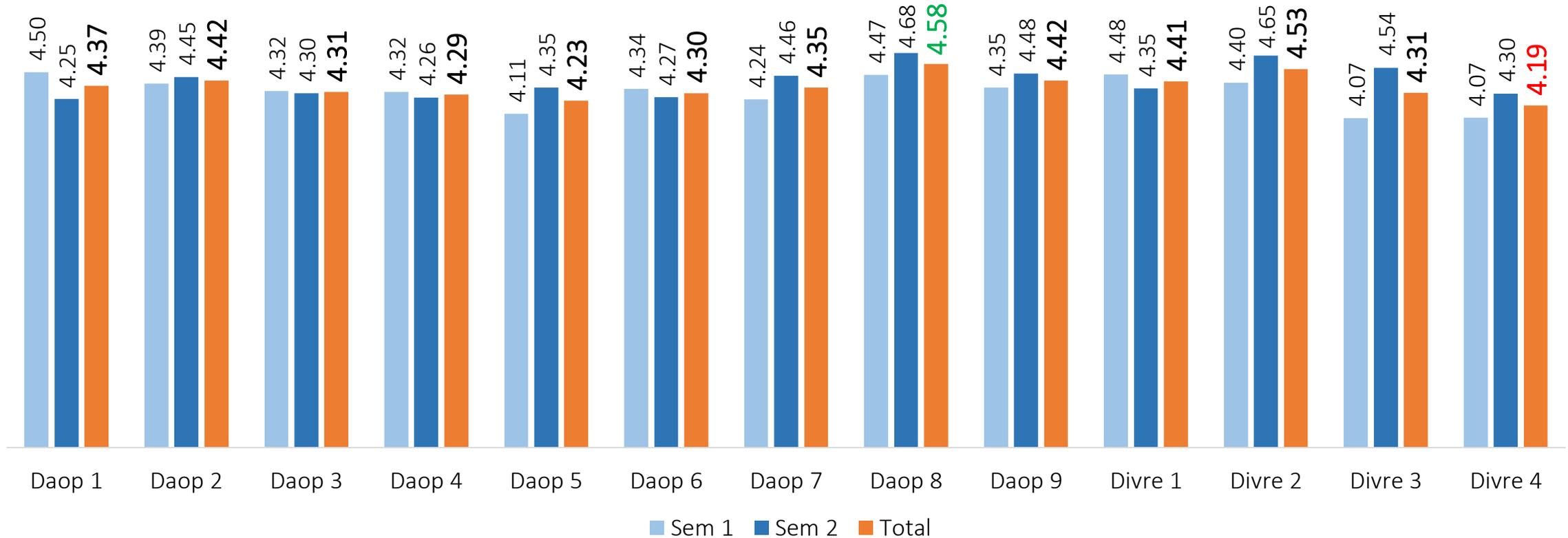
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Stasiun (Dimensi Non Fisik)

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi non fisik tertinggi dimiliki oleh Daop 8 (4.58) sementara Divre 4 memiliki CSI non fisik paling rendah (4.19)



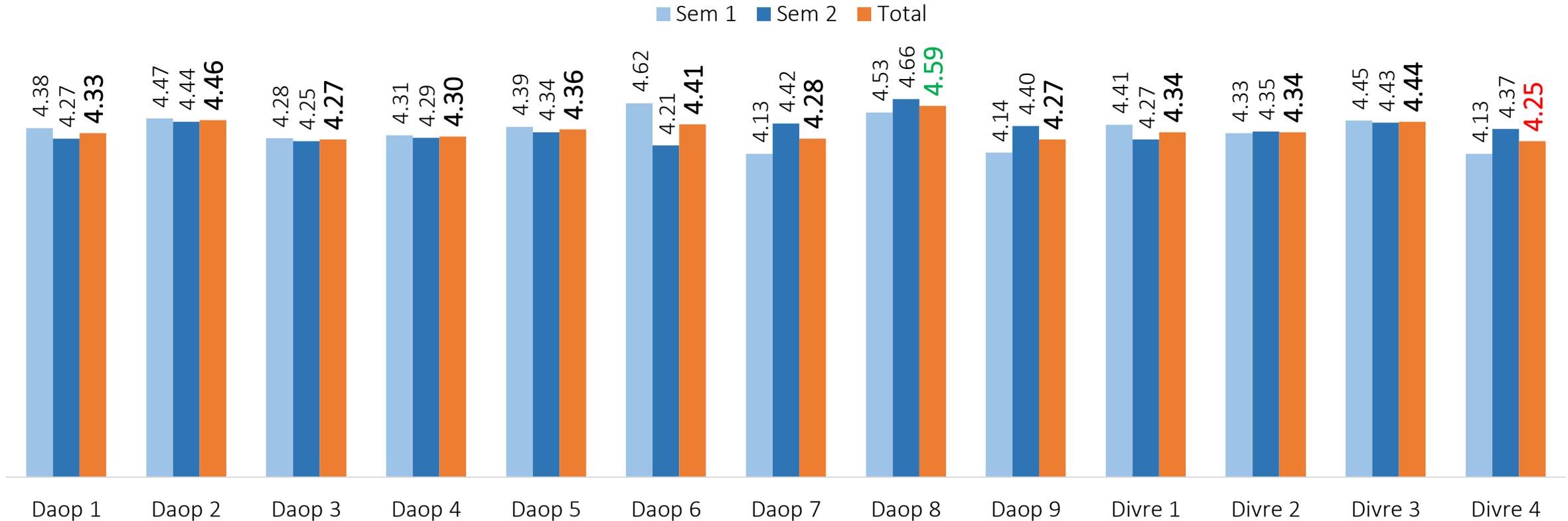
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Kereta

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan KAI berdasarkan kereta paling tinggi berada pada Daop 8 (4.59) sementara Divre 4 memiliki CSI paling rendah (4.25)



Visit our website at swatama-research.com

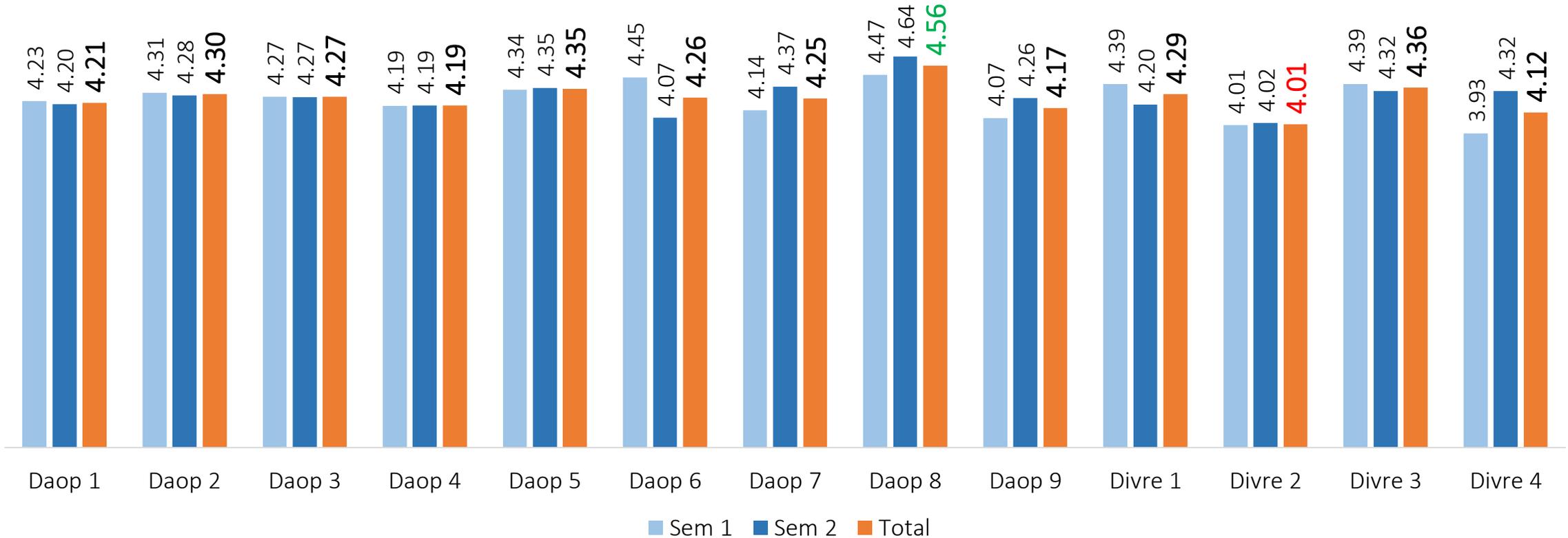
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Kereta (Dimensi Fisik)

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi fisik tertinggi dimiliki oleh Daop 8 (4.56) sementara Divre 2 memiliki CSI fisik paling rendah (4.01)



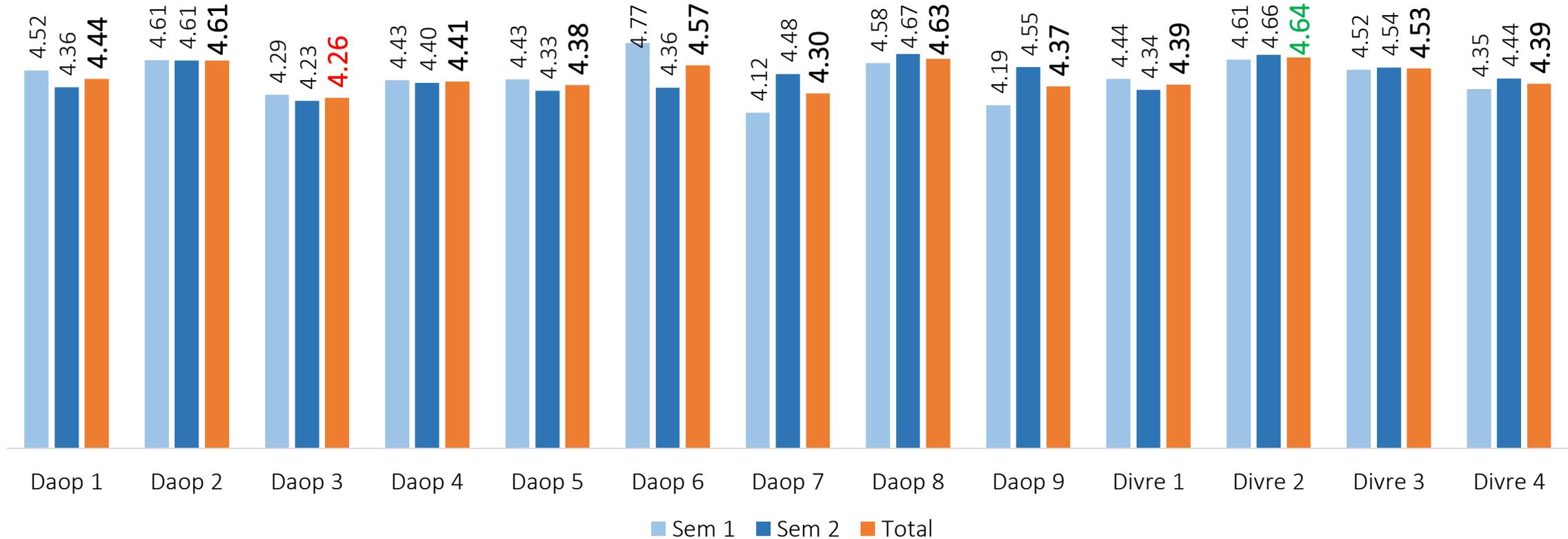
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI KAI Berdasarkan Daop dan Divre – Kereta (Dimensi Non Fisik)

Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi non fisik tertinggi dimiliki oleh Divre 2 (4.64) sementara Daop 3 memiliki CSI non fisik paling rendah (4.26)



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
SEMESTER 1													
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
SEMESTER 2													
Fisik Stasiun	4,23	4,38	4,28	4,21	4,32	4,15	4,41	4,68	4,44	4,33	4,33	4,52	4,16
Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,23	4,36	4,30	4,23	4,35	4,24	4,52	4,65	4,50	4,35	4,45	4,60	4,23
Fisik Boarding Area	4,29	4,34	4,31	4,27	4,38	4,23	4,48	4,67	4,42	4,26	4,50	4,58	4,13
Fisik Customer Service	4,24	4,39	4,22	4,24	4,39	4,23	4,52	4,73	4,44	4,30	4,51	4,60	4,14
Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,27	4,38	4,31	4,27	4,39	4,18	4,47	4,67	4,52	4,36	4,54	4,57	4,09
Non Fisik – Keramahan	4,24	4,46	4,30	4,27	4,39	4,30	4,42	4,70	4,48	4,38	4,68	4,54	4,34
Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,22	4,41	4,30	4,26	4,36	4,21	4,53	4,66	4,45	4,29	4,56	4,54	4,17
Non Fisik - Tarif dan Tiket	4,29	4,49	4,31	4,26	4,31	4,29	4,45	4,67	4,52	4,38	4,72	4,55	4,39

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

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
2022 TOTAL													
Fisik Stasiun	4,32	4,37	4,30	4,25	4,29	4,25	4,31	4,59	4,30	4,37	4,28	4,39	3,93
Fisik Ruang Tunggu Stasiun	4,27	4,37	4,31	4,24	4,29	4,35	4,39	4,61	4,37	4,42	4,38	4,57	4,05
Fisik Boarding Area	4,35	4,35	4,30	4,30	4,35	4,34	4,40	4,60	4,32	4,35	4,44	4,49	4,01
Fisik Customer Service	4,34	4,40	4,27	4,24	4,36	4,35	4,39	4,64	4,34	4,40	4,45	4,39	4,03
Fisik Lokasi Pembelian Tiket	4,37	4,38	4,32	4,27	4,35	4,29	4,34	4,60	4,36	4,41	4,44	4,38	3,96
Non Fisik – Keramahan	4,36	4,46	4,32	4,26	4,35	4,41	4,31	4,60	4,37	4,44	4,65	4,36	4,19
Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	4,34	4,43	4,32	4,24	4,33	4,35	4,38	4,59	4,36	4,39	4,47	4,34	4,05
Non Fisik - Tarif dan Tiket	4,39	4,46	4,32	4,28	4,30	4,36	4,32	4,60	4,37	4,46	4,61	4,45	4,17

Tertinggi
 Terendah



Visit our website at 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 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
SEMESTER 1													
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
SEMESTER 2													
Fisik Kereta	4,28	4,43	4,31	4,26	4,35	4,18	4,37	4,66	4,36	4,28	4,44	4,49	4,29
Fisik Makanan dan Minuman	4,12	4,14	4,23	4,12	4,36	3,97	4,36	4,63	4,16	4,12	3,61	4,16	4,35
Non Fisik	4,27	4,51	4,22	4,25	4,28	4,26	4,49	4,68	4,46	4,34	4,59	4,46	4,31
Non Fisik - Ketepatan Waktu	4,45	4,71	4,25	4,55	4,38	4,46	4,48	4,66	4,63	4,34	4,73	4,63	4,57

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

CSI Kereta KAI Berdasarkan Dimensi

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
2022 TOTAL													
Fisik Kereta	4,35	4,43	4,31	4,29	4,30	4,33	4,30	4,58	4,31	4,34	4,33	4,39	4,15
Fisik Makanan dan Minuman	4,13	4,15	4,22	4,05	4,23	4,09	4,25	4,50	4,00	4,22	3,62	4,21	4,09
Non Fisik	4,38	4,53	4,28	4,26	4,25	4,40	4,36	4,60	4,33	4,39	4,53	4,35	4,12
Non Fisik - Ketepatan Waktu	4,53	4,63	4,29	4,55	4,33	4,61	4,33	4,60	4,45	4,38	4,75	4,54	4,36

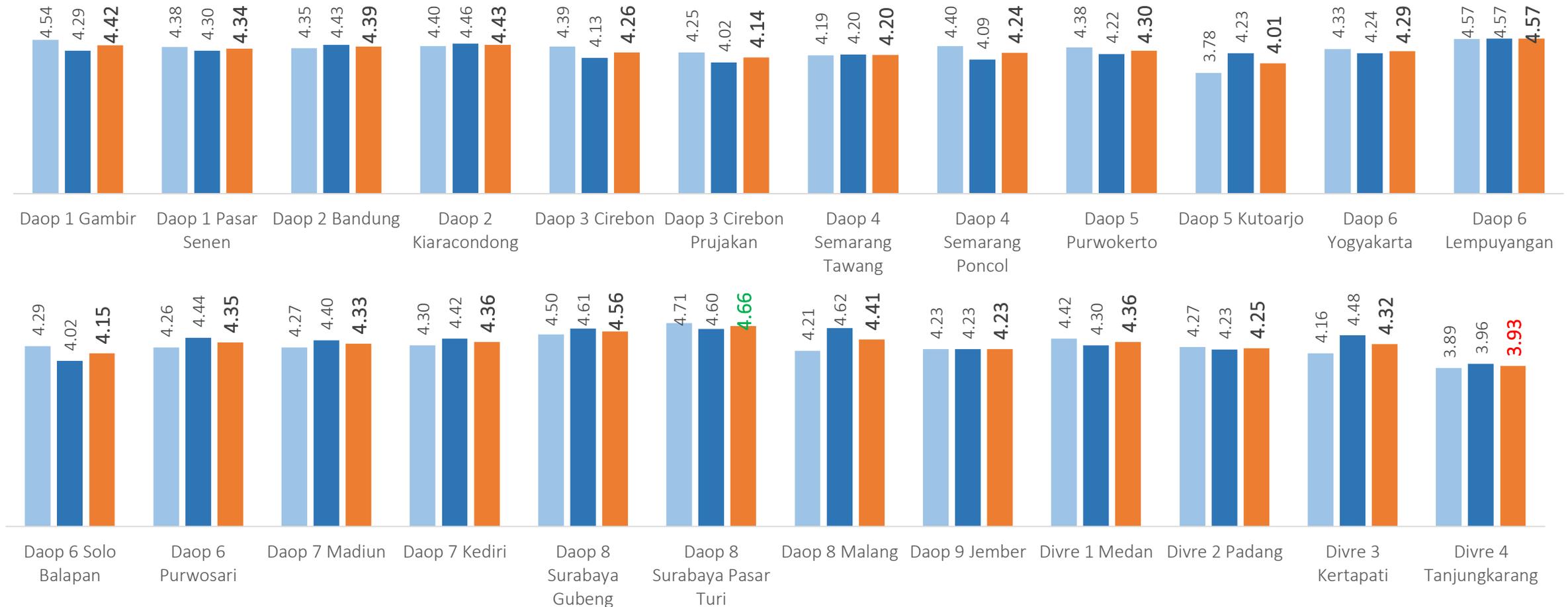
Tertinggi
 Terendah



Visit our website at swatama-research.com

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

Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan stasiun daop dan divre, Daop 8 Surabaya Pasar Turi (4.66) memiliki CSI paling tinggi. Divre 4 Tanjungkarang (3.93) memiliki CSI paling rendah.



■ Sem 1 ■ Sem 2 ■ Total

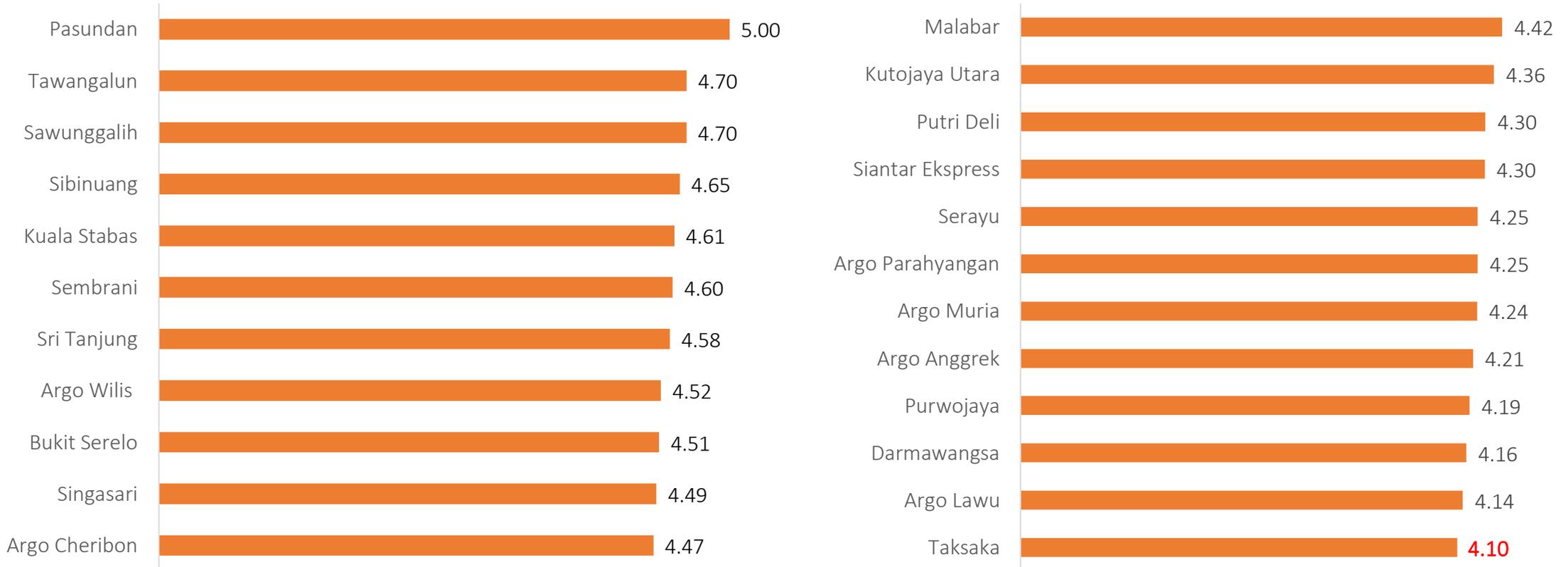
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00

CSI Kereta Semester 2

Customer Satisfaction Index



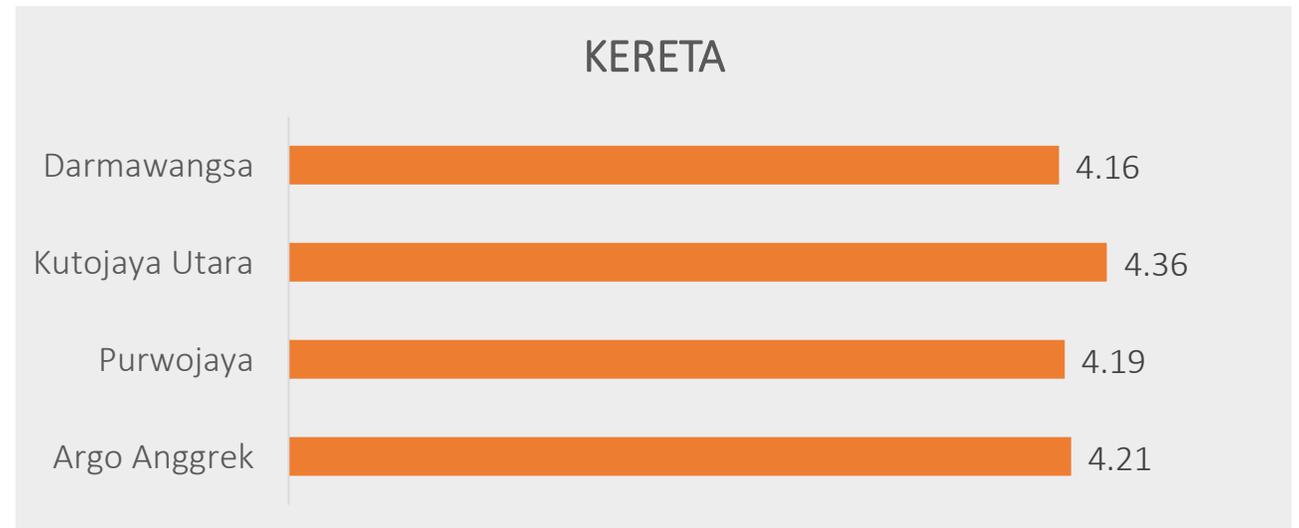
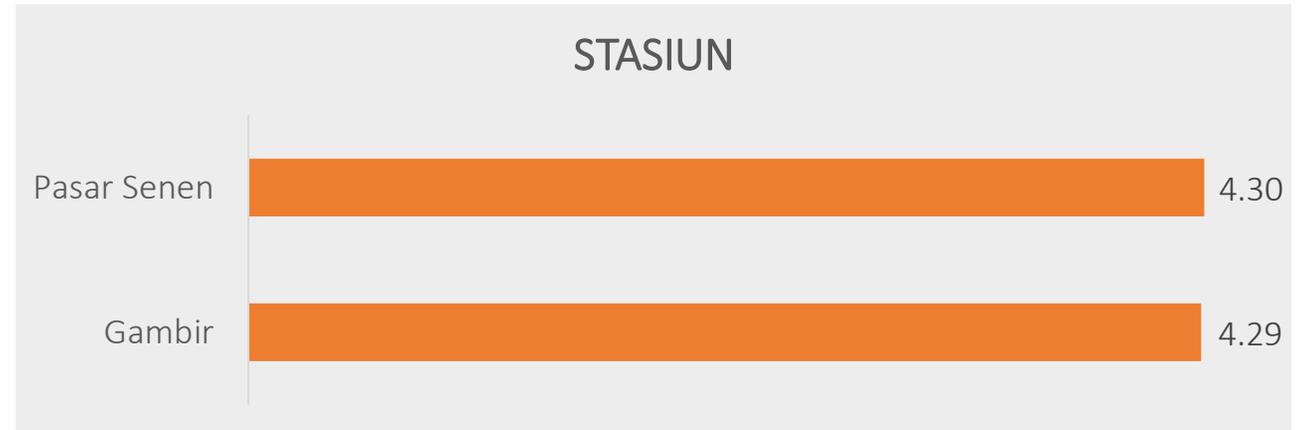
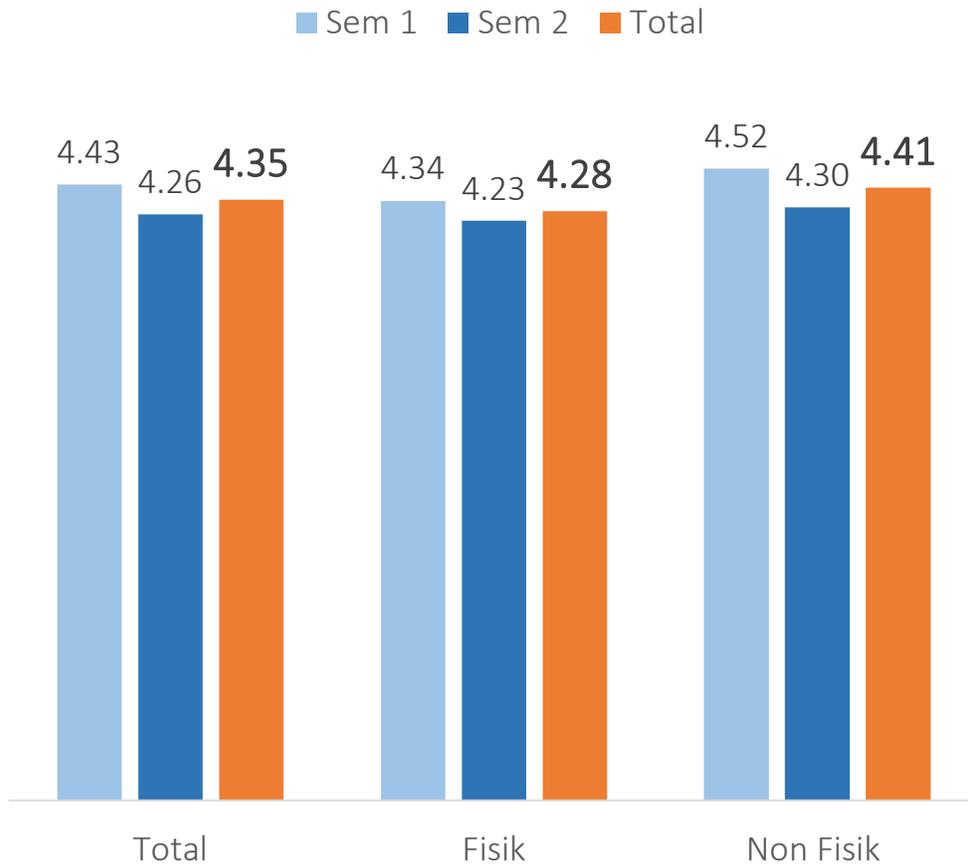
Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kereta, Daop 8 - Pasundan (5.00) memiliki CSI paling tinggi. Daop 6 – Taksaka (4.10) memiliki CSI paling rendah.



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

CSI Berdasarkan Daop 1

Customer Satisfaction Index



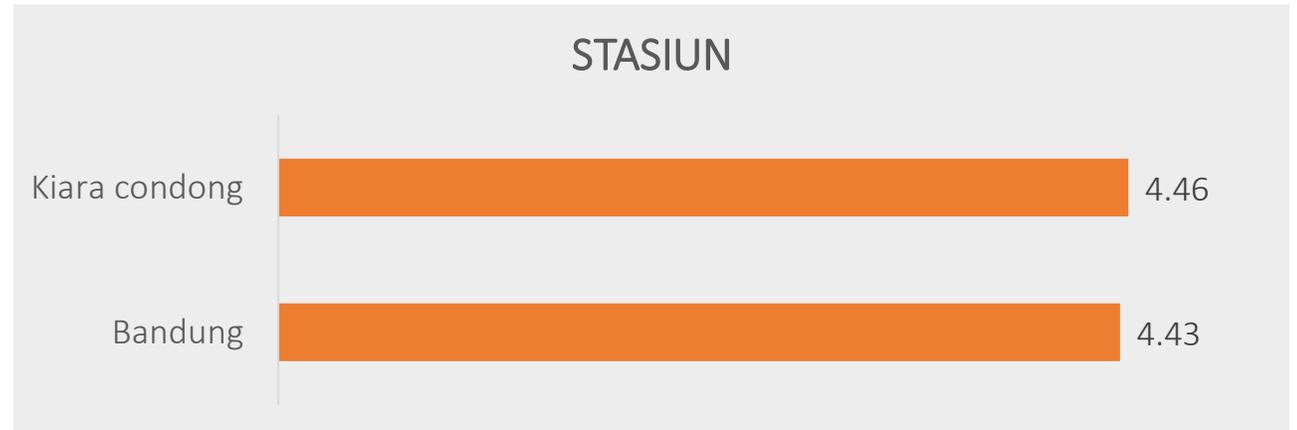
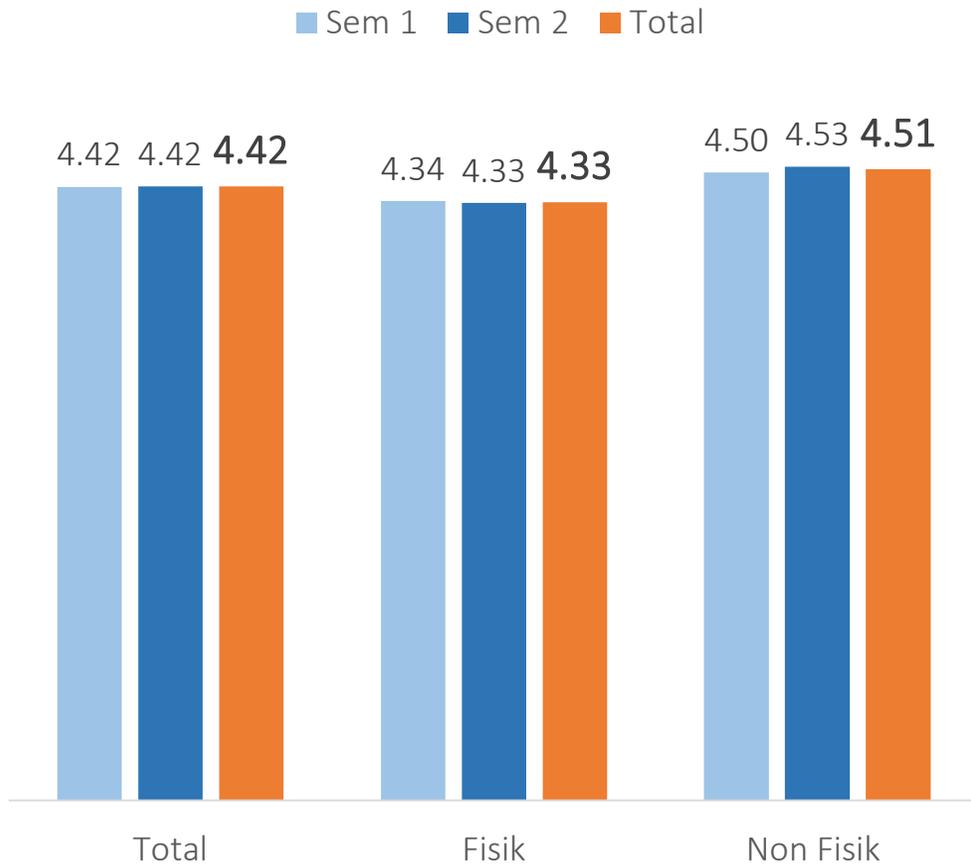
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 2

Customer Satisfaction Index



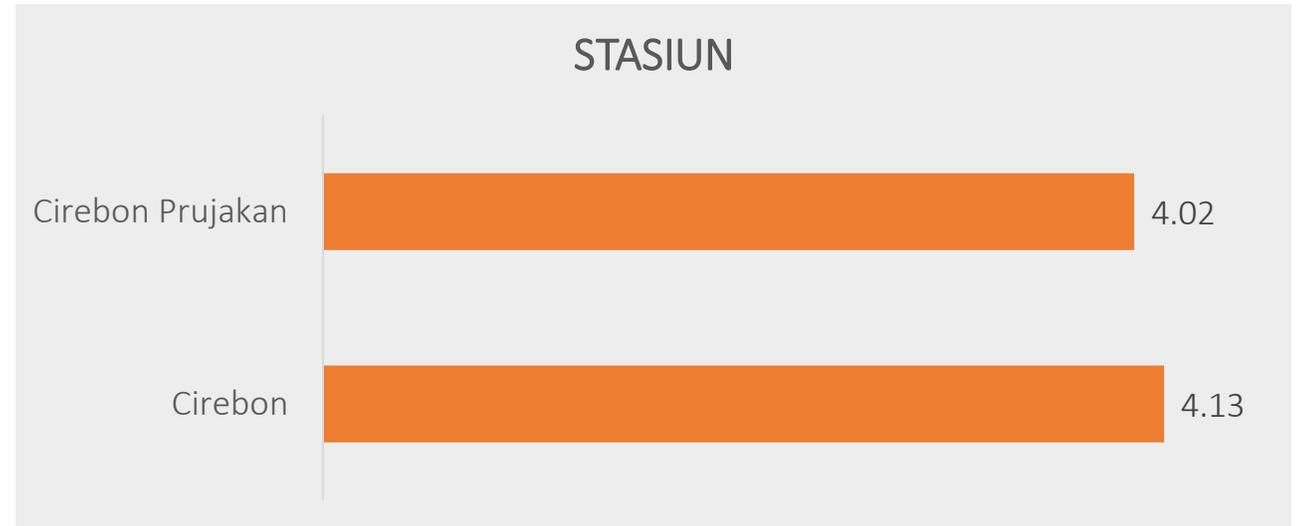
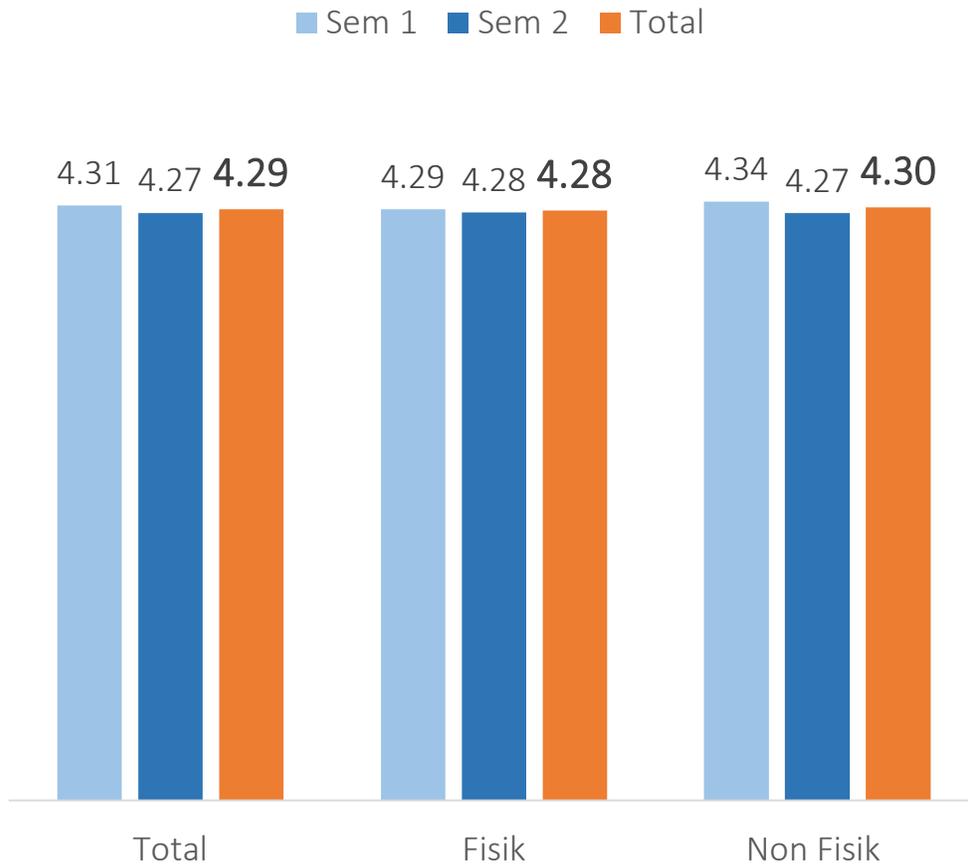
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 3

Customer Satisfaction Index



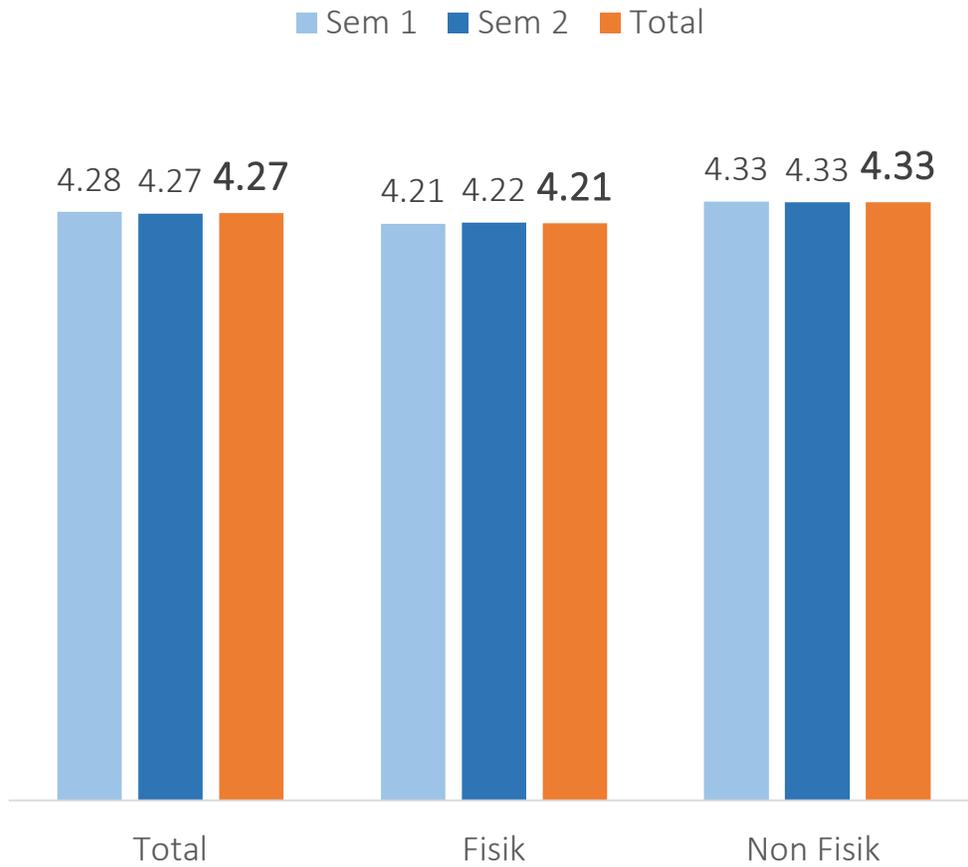
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 4

Customer Satisfaction Index



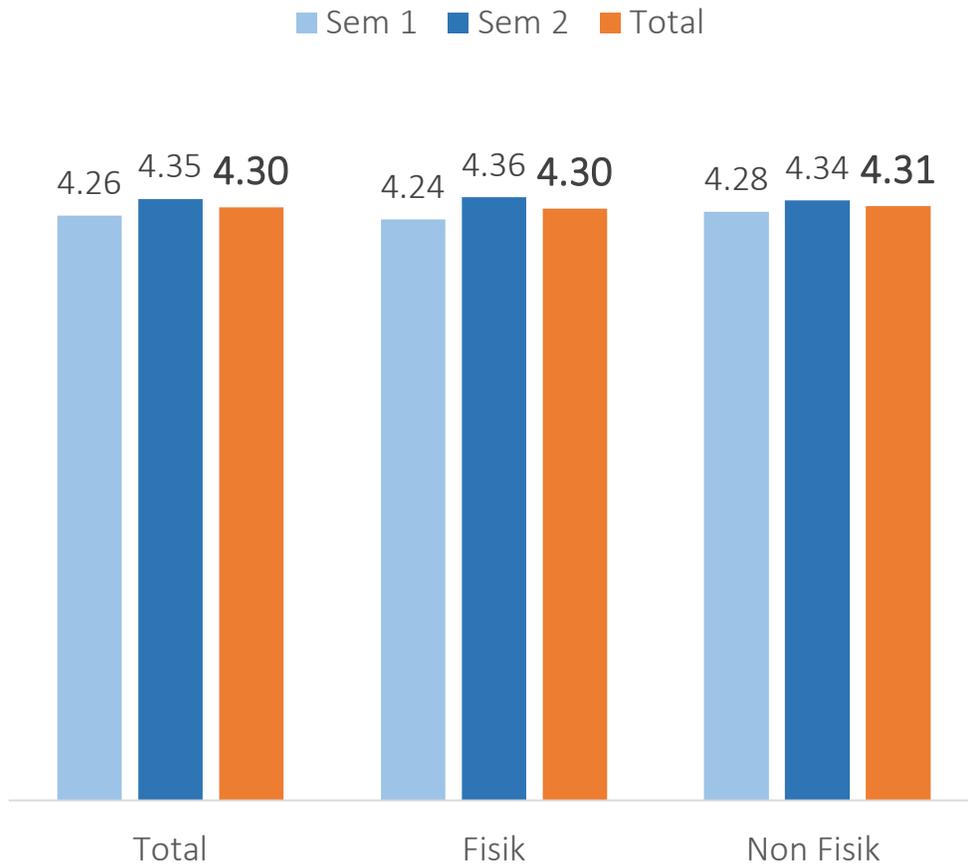
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 5

Customer Satisfaction Index



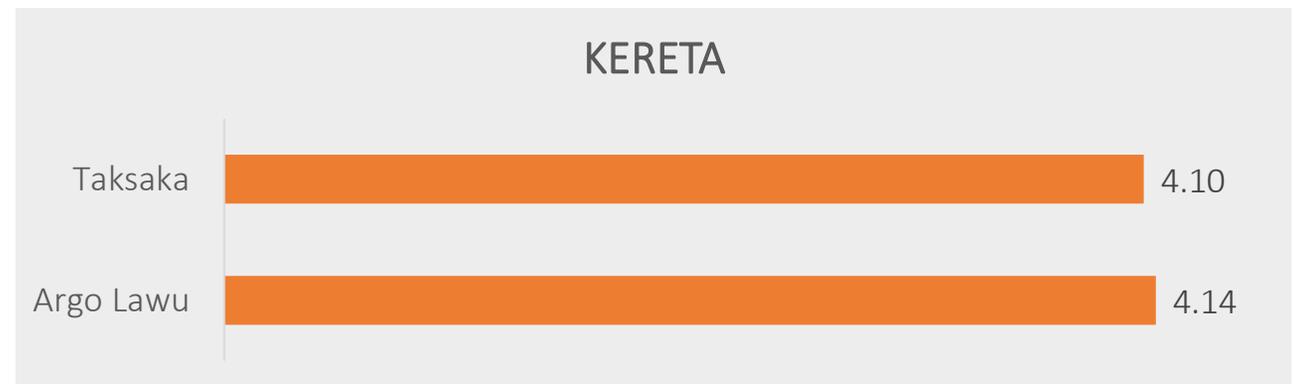
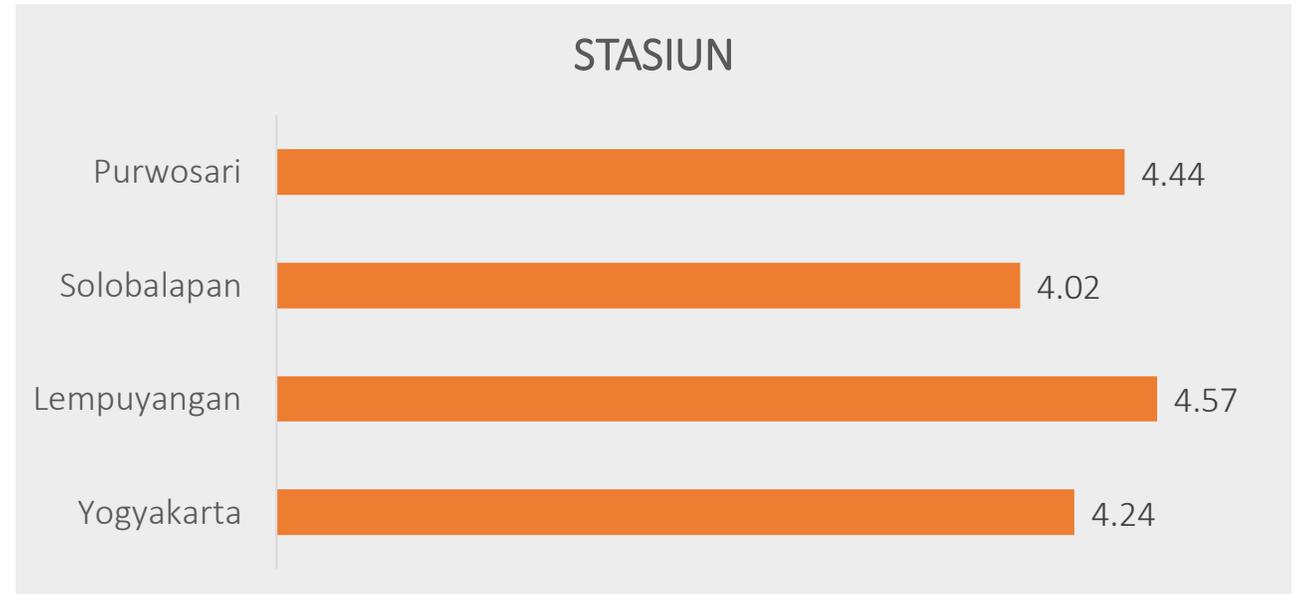
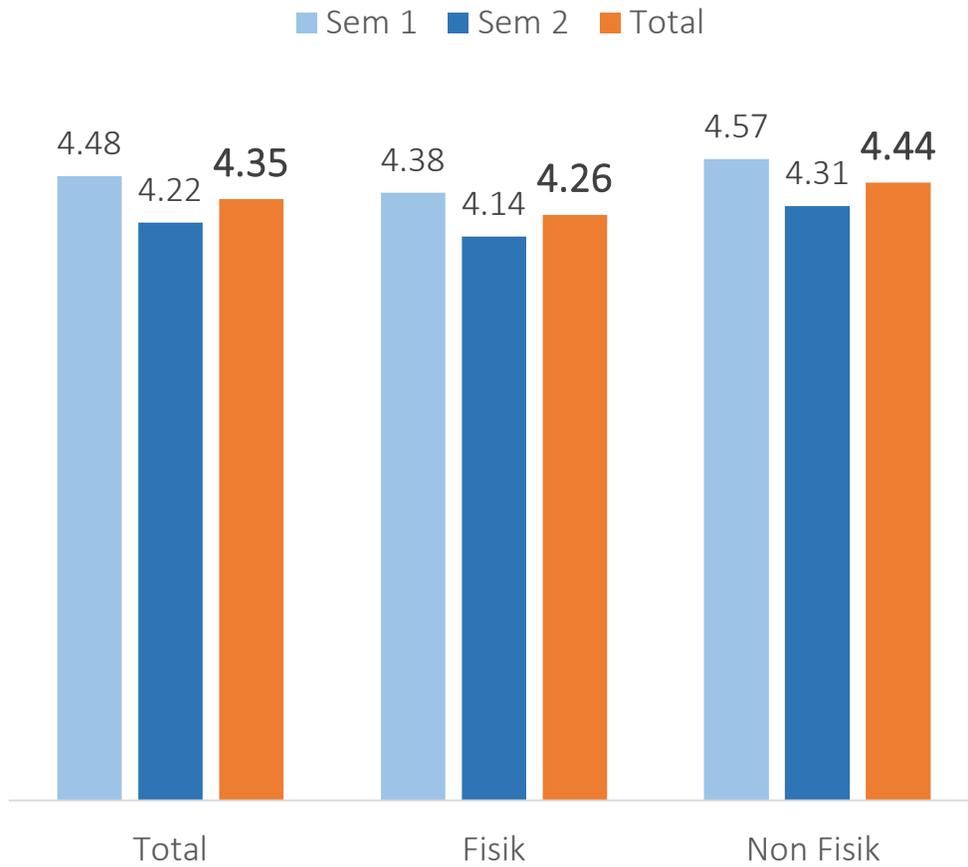
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 6

Customer Satisfaction Index



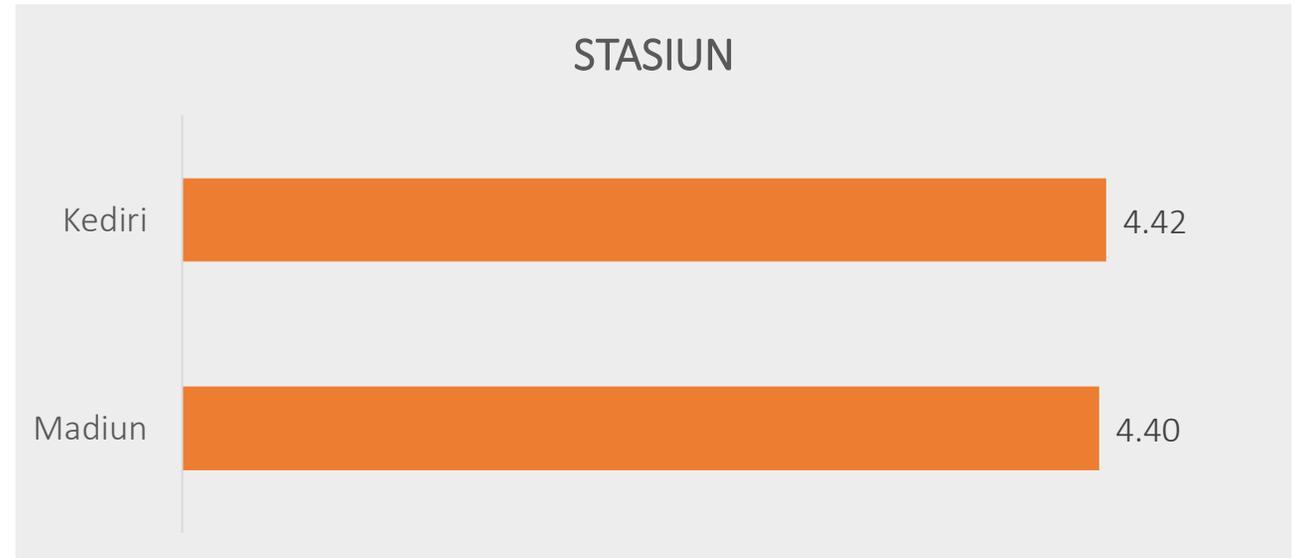
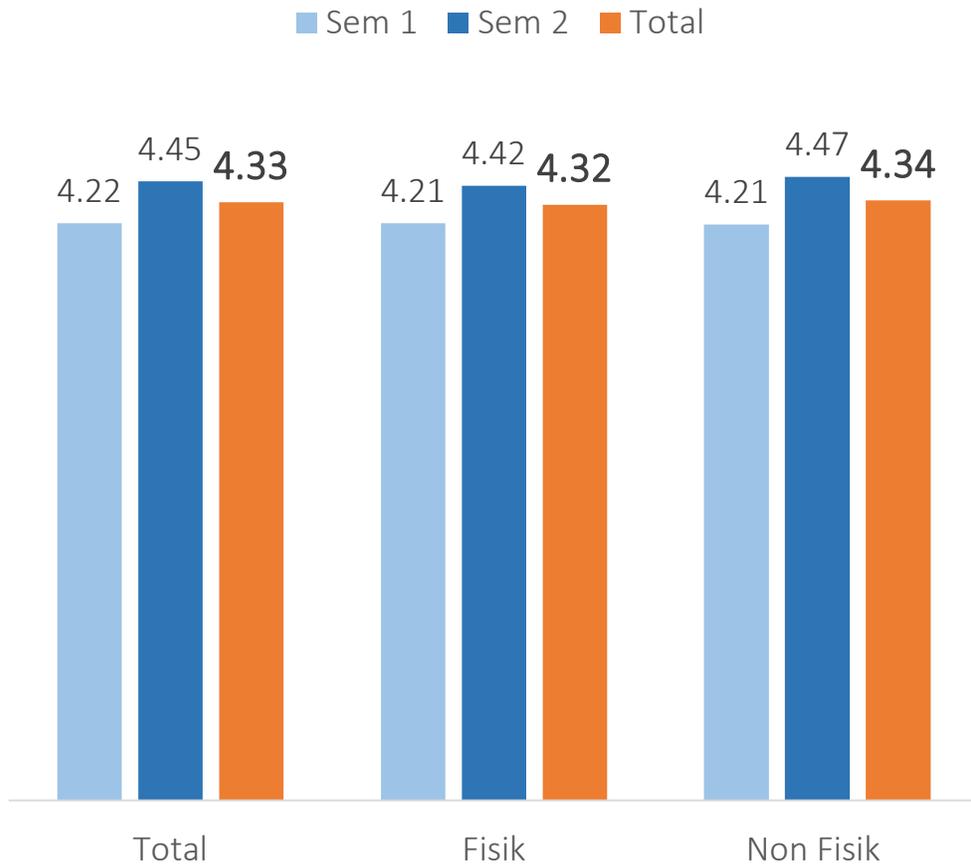
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 7

Customer Satisfaction Index



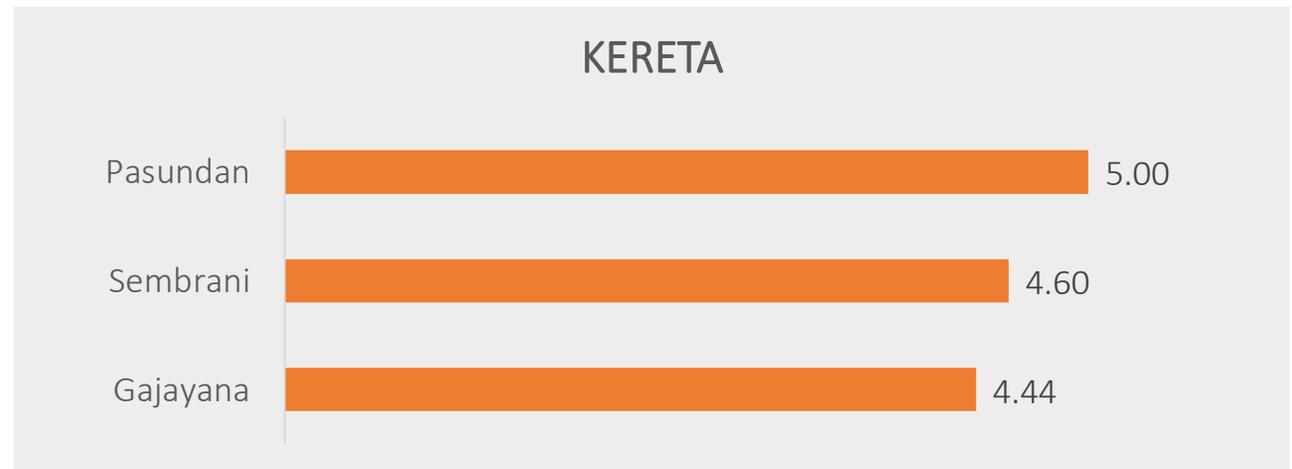
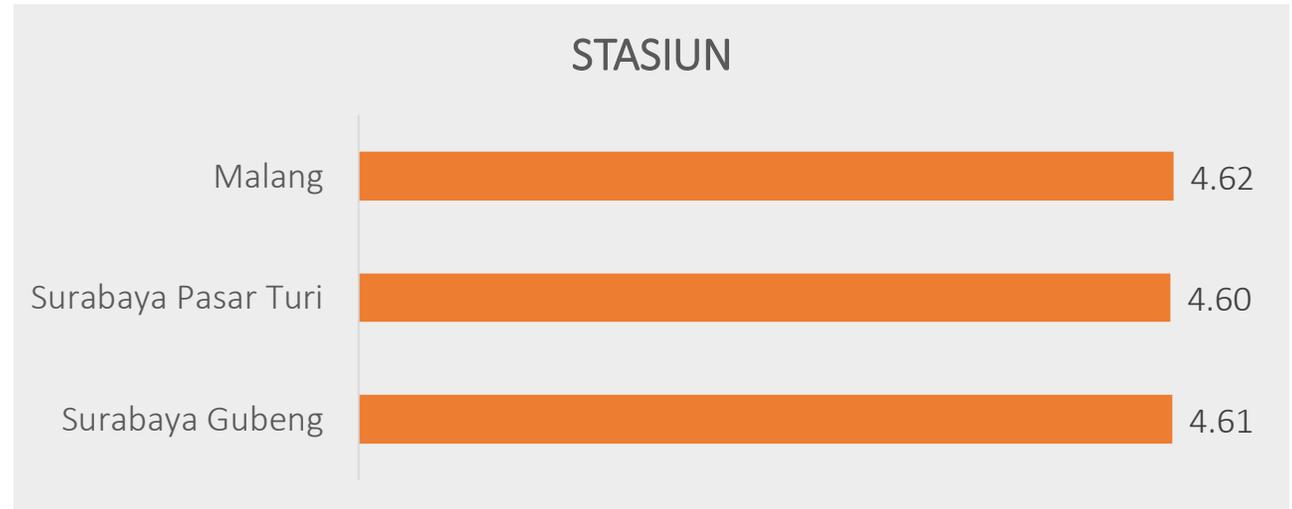
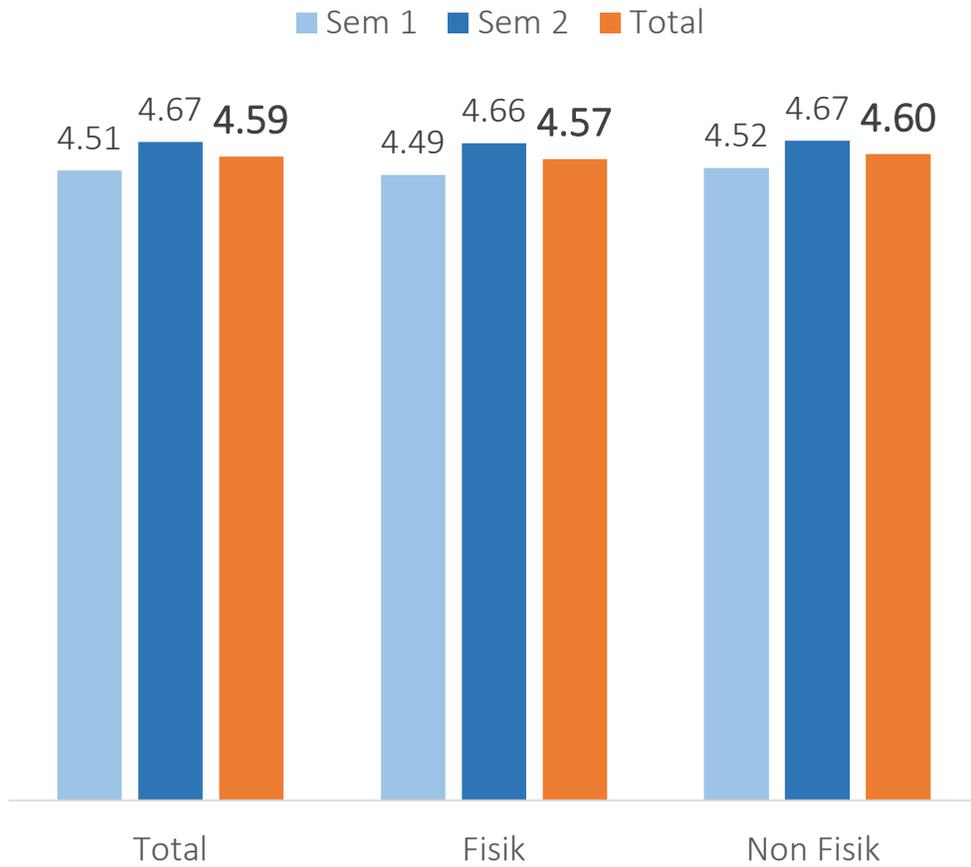
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 8

Customer Satisfaction Index



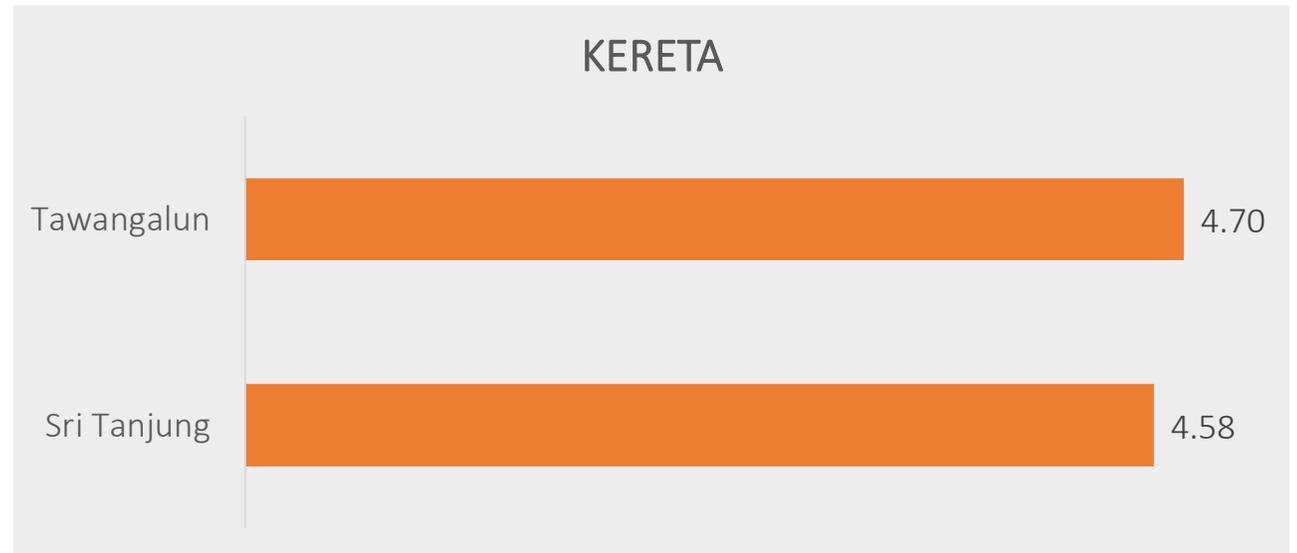
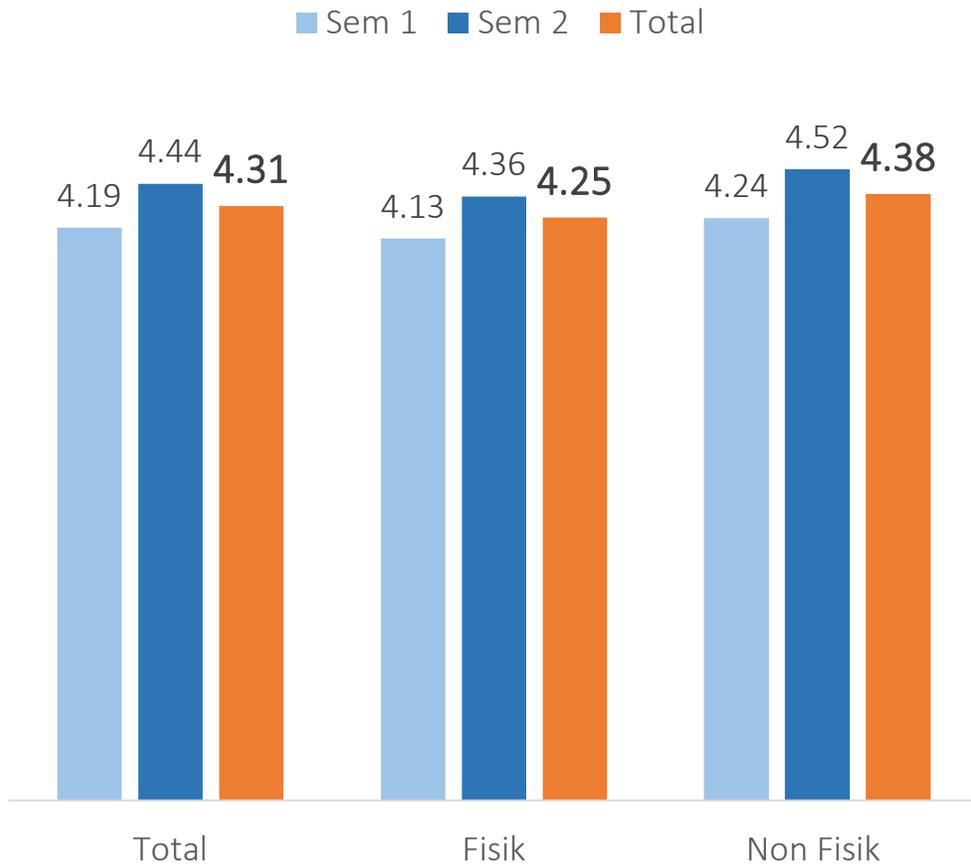
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Daop 9

Customer Satisfaction Index



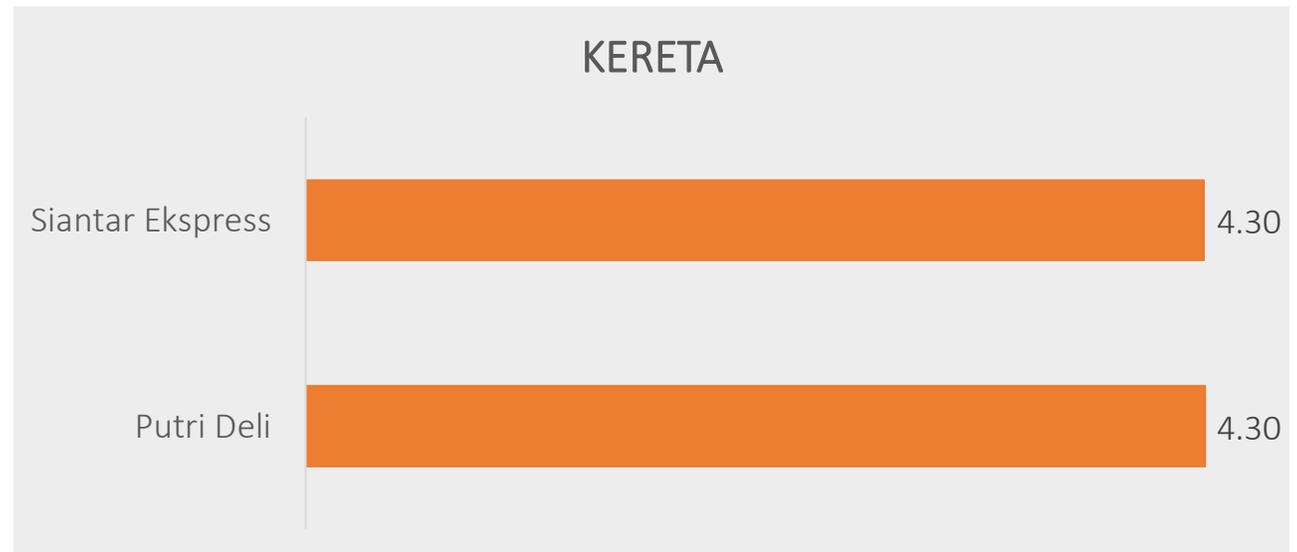
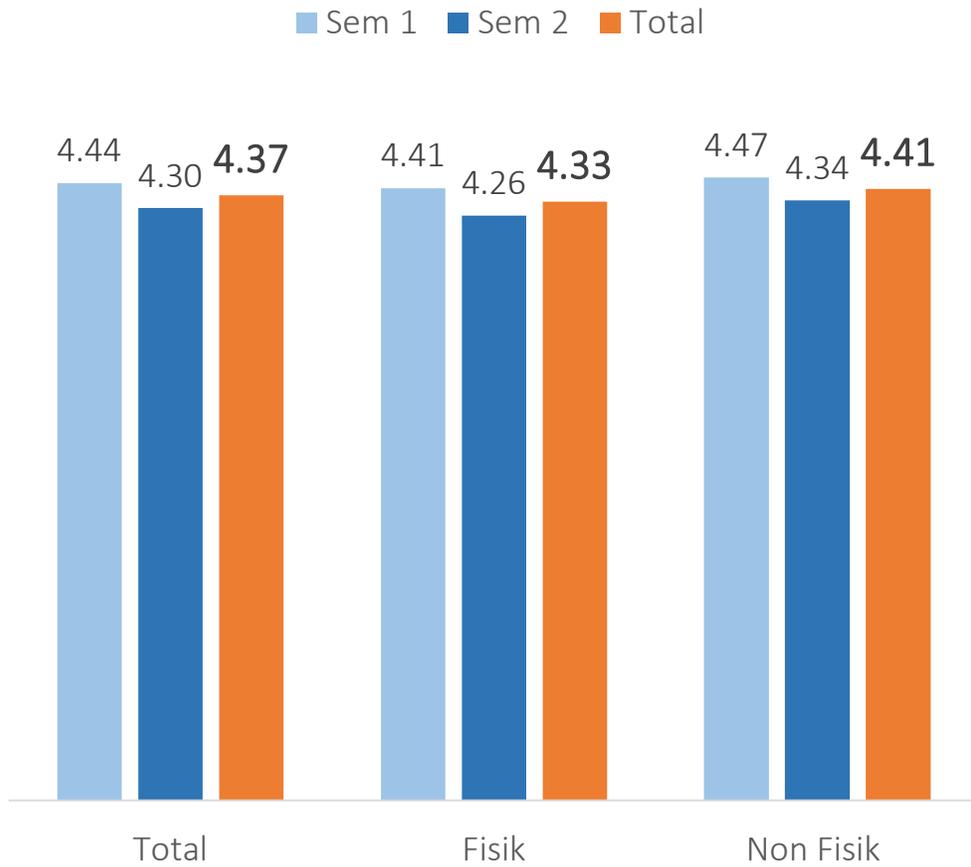
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Divre 1

Customer Satisfaction Index



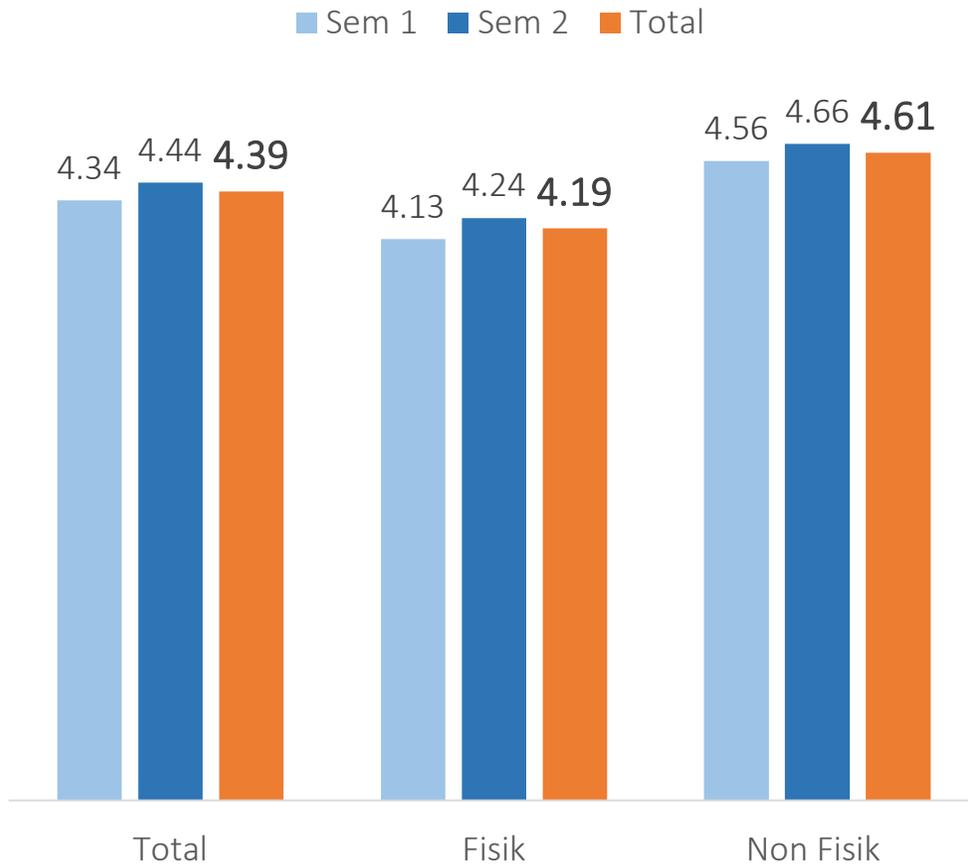
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Divre 2

Customer Satisfaction Index



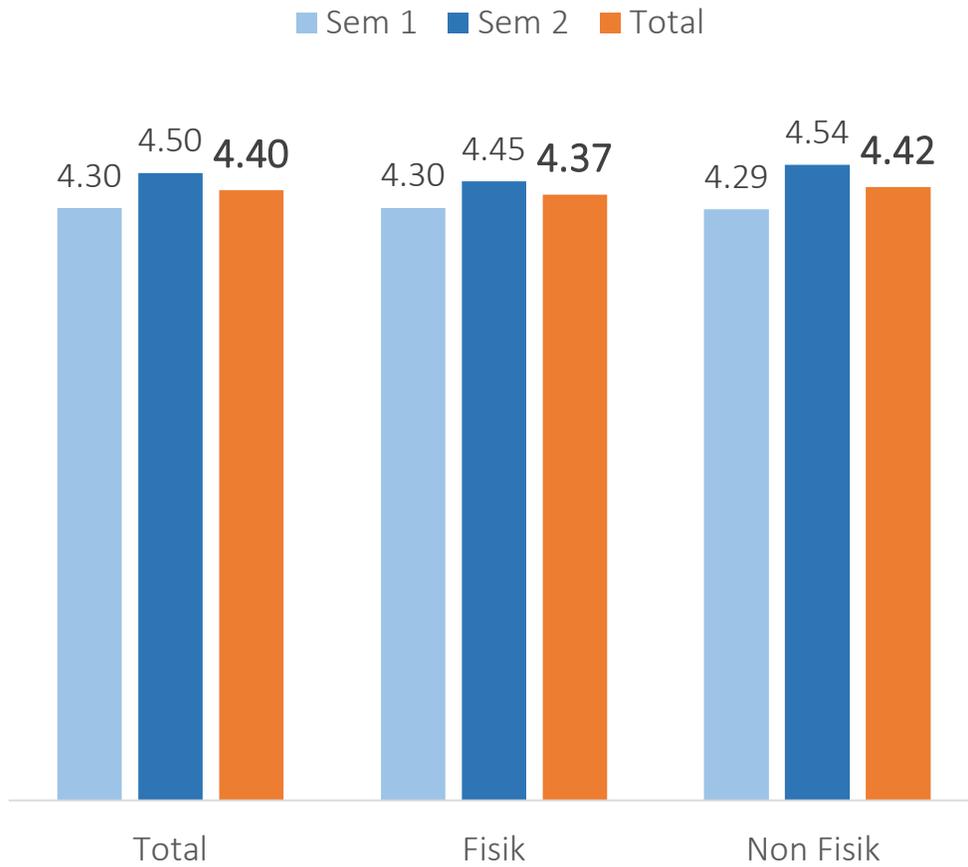
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Divre 3

Customer Satisfaction Index



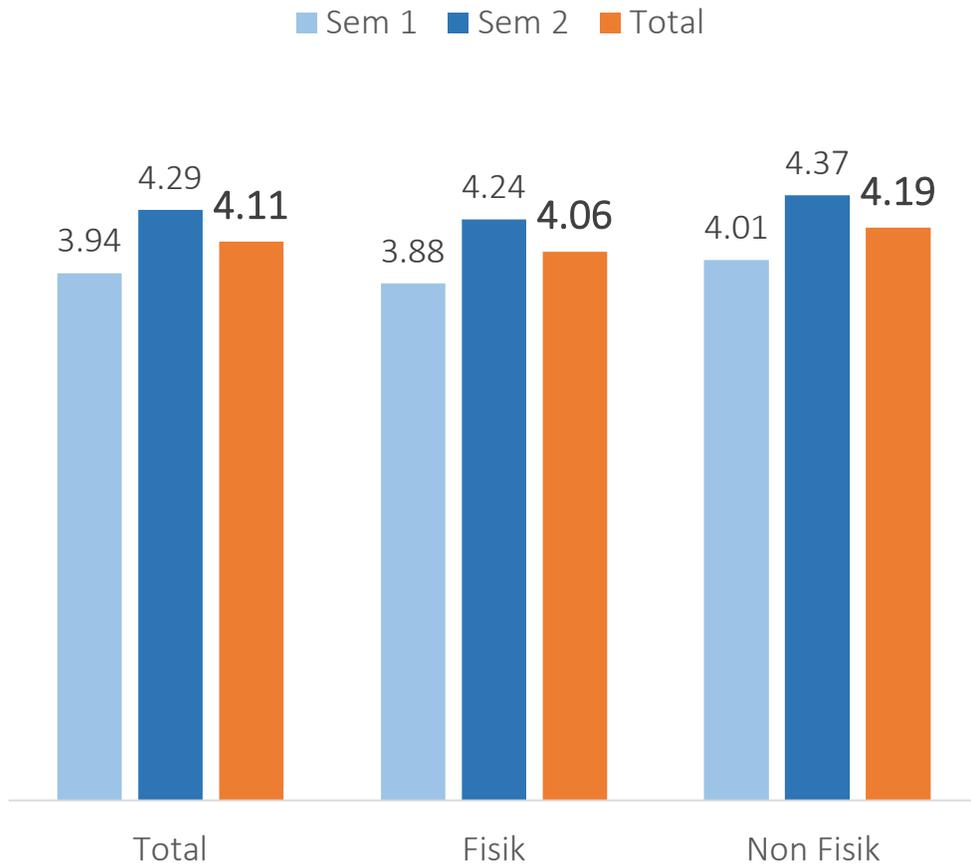
Indeks Penilaian			
Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0,00-2,99	3,00-3,74	3,75-4,99	5,00



Visit our website at swatama-research.com

CSI Berdasarkan Divre 4

Customer Satisfaction Index



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



Visit our website at swatama-research.com

Customer Dissatisfaction Index (CDI)

CDI KAI 2022 Total

Customer Dissatisfaction Index



Tingkat ketidakpuasan penumpang KAI secara total hanya sebesar 0,22. Hal ini berarti pelayanan yang berikan oleh KAI adalah sangat baik.

CDI Total



- Satisfied
- Dissatisfied

CDI Stasiun



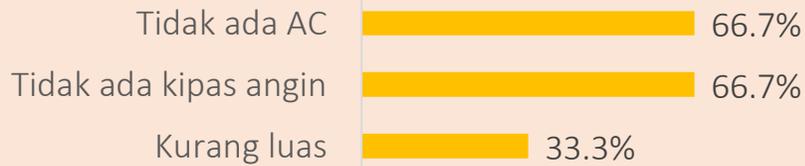
CDI Kereta



	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	0,21	0,03	0,03	0,26	0,26	0,38	0,03	0,02	0,17	0,29	0,32	0,00	0,09
Dimensi Fisik Stasiun	0,22	0,05	0,04	0,38	0,08	1,36	0,13	0,10	0,55	0,66	1,11	0,00	0,72
Dimensi Fisik Ruang Tunggu Stasiun	1,49	0,08	0,20	1,20	1,36	1,02	0,00	0,02	0,30	0,22	1,15	0,00	0,00
Dimensi Fisik Boarding Area	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Customer Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	0,04	0,00	0,07	0,00	0,00	0,00
Dimensi Fisik Lokasi Pembelian Tiket	0,00	0,00	0,00	0,13	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	0,16	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Keramahan	0,00	0,06	0,00	0,11	0,49	0,27	0,00	0,00	0,11	0,22	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Akurasi Informasi dan Waktu Pelayanan	0,07	0,06	0,00	0,10	0,24	0,16	0,00	0,00	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00
Dimensi Non Fisik - Tarif dan Tiket	0,02	0,00	0,00	0,13	0,00	0,00	0,13	0,00	0,34	0,06	0,33	0,00	0,00
CSI KERETA	0,32	0,04	0,08	0,15	0,17	0,38	0,09	0,06	0,32	0,64	2,29	0,09	1,03
Dimensi Fisik Kereta	0,41	0,05	0,04	0,34	0,17	0,65	0,09	0,14	0,25	0,92	1,74	0,00	0,00
Dimensi Fisik Makanan dan Minuman	0,90	0,15	0,30	0,17	0,50	0,71	0,30	0,09	1,02	1,63	7,36	0,37	0,38
Dimensi Non Fisik	0,00	0,00	0,00	0,05	0,04	0,12	0,00	0,00	0,09	0,00	0,25	0,00	0,75
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	3,13

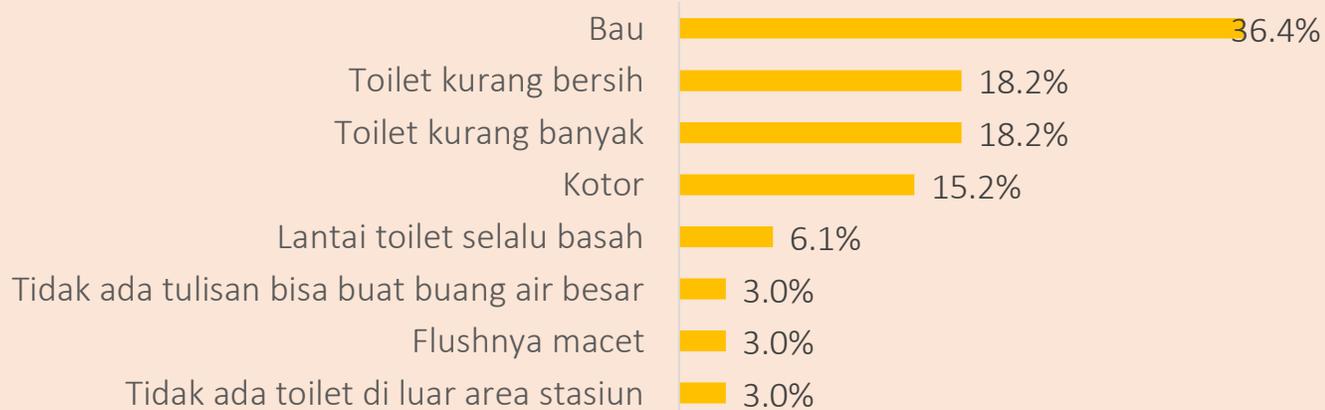
Alasan ketidakpuasan: Fasilitas boarding area

n=3



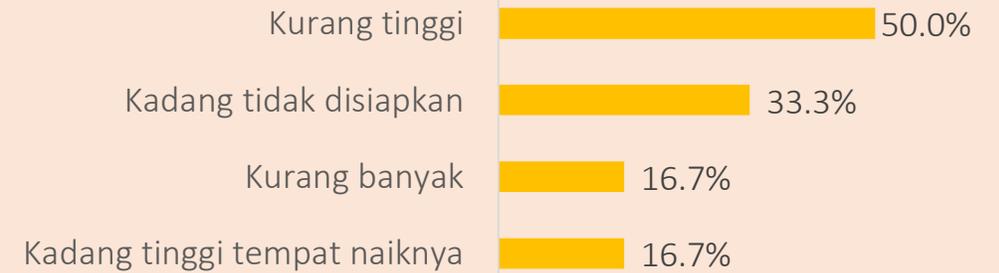
Alasan ketidakpuasan: Toilet stasiun

n=33



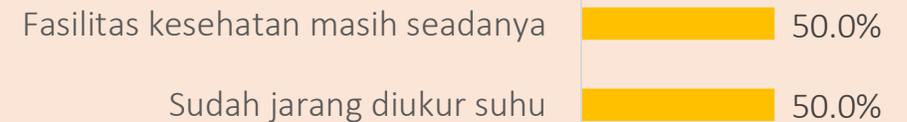
Alasan ketidakpuasan: Ketersediaan bancik atau peron tinggi

n=6



Alasan ketidakpuasan: Fasilitas layanan kesehatan untuk syarat perjalanan

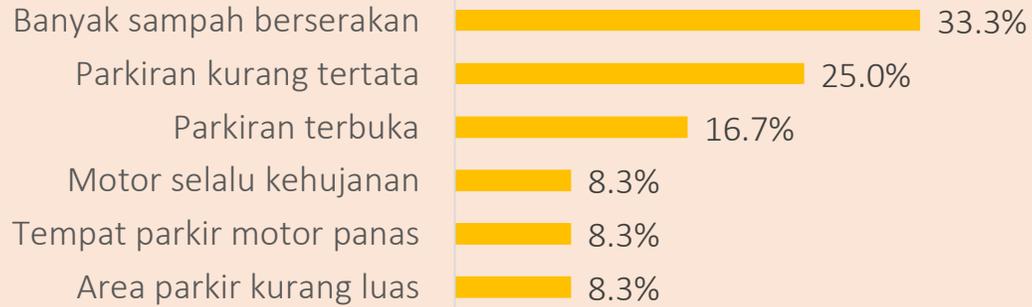
n=4



Alasan ketidakpuasan:

Area parkir (kondisi bersih dan tertata rapih)

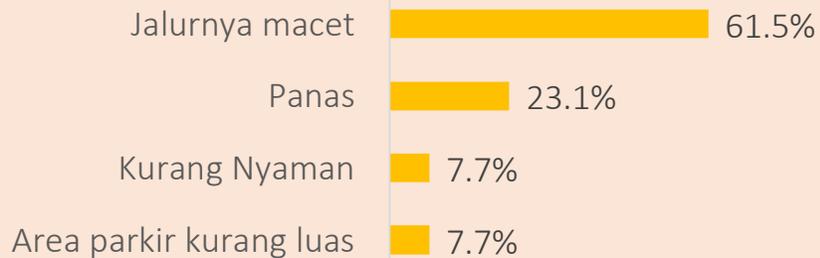
n=12



Alasan ketidakpuasan:

Keluar masuk kendaraan di area parkir

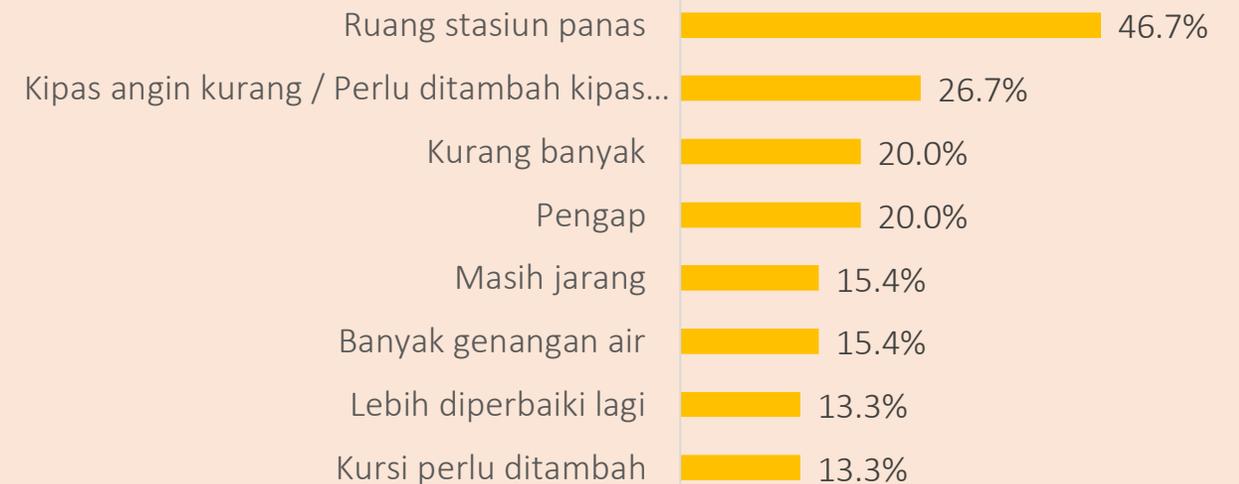
n=13



Alasan ketidakpuasan:

Fasilitas ruang tunggu (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)

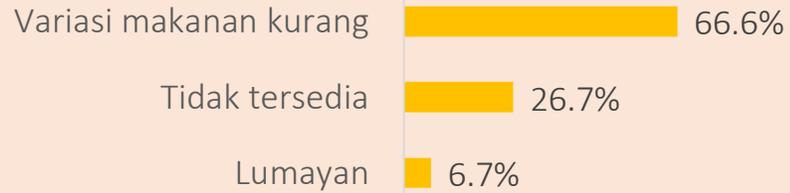
n=15



Alasan ketidakpuasan:

Variasi menu

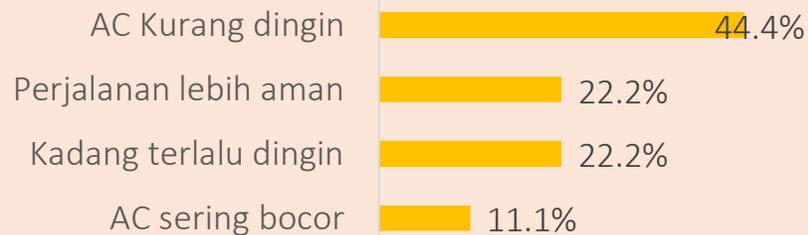
n=15



Alasan ketidakpuasan:

Kenyamanan Kereta, suhu ruang

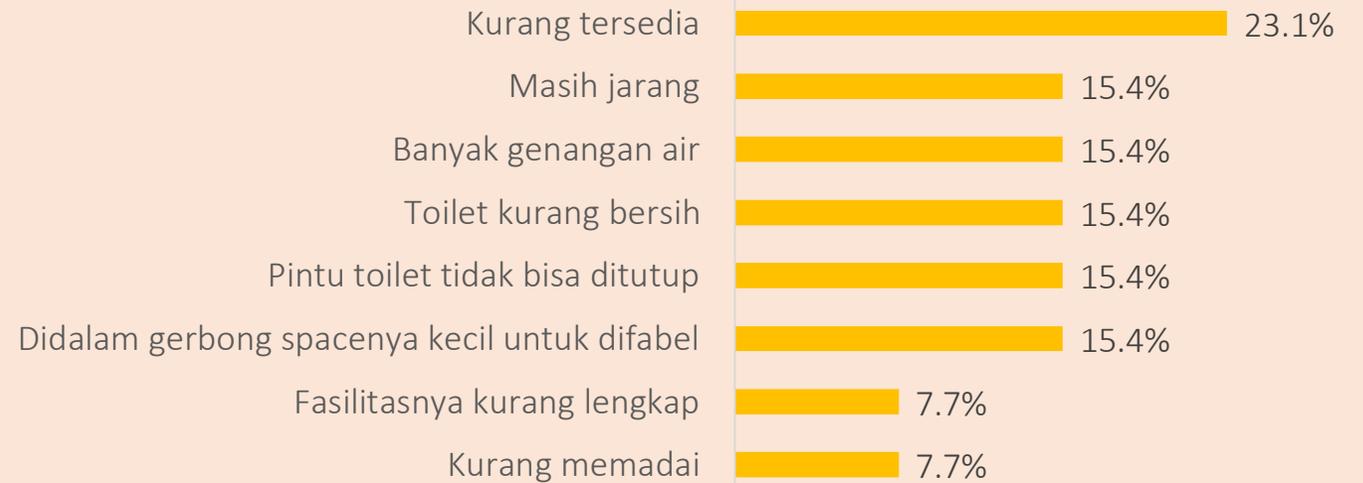
n=9



Alasan ketidakpuasan:

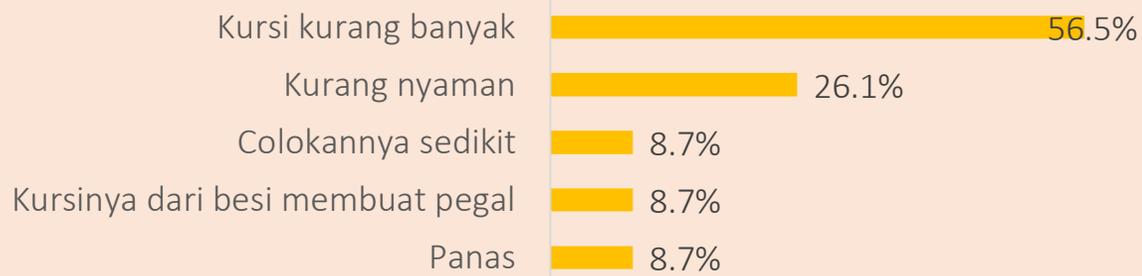
Fasilitas untuk difable

n=13



Alasan ketidakpuasan: Tempat duduk (tersedia dan layak sesuai kondisi saat ini)

n=23



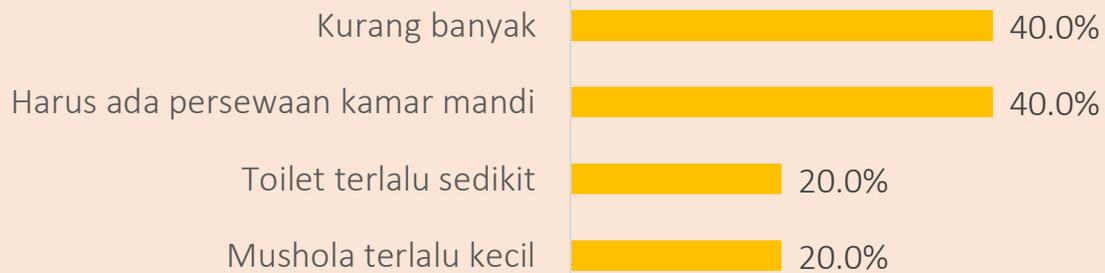
Alasan ketidakpuasan: Kualitas rasa makanan

n=24



Alasan ketidakpuasan: Fasilitas penunjang

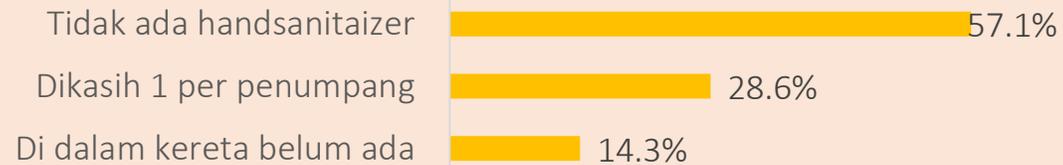
n=5



Alasan ketidakpuasan:

Hand sanitizer

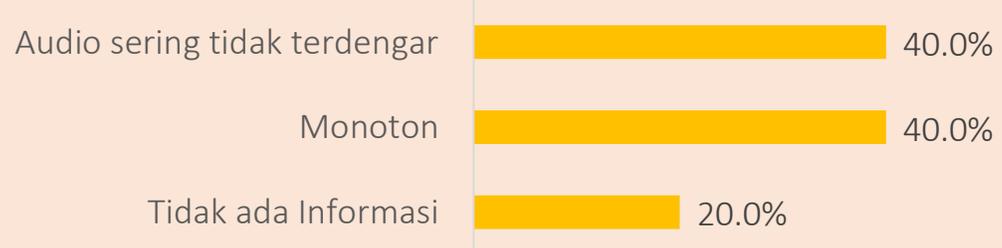
n=7



Alasan ketidakpuasan:

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

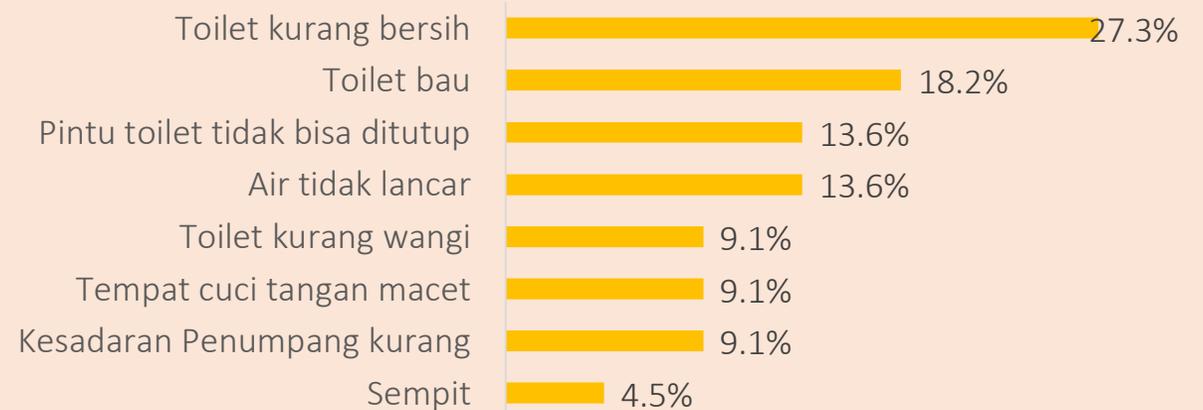
n=5



Alasan ketidakpuasan:

Kebersihan Kereta (kabin penumpang, toilet, bordes)

n=22



Customer Satisfaction Index (CSI KAI ACCESS)

CSI KAI Access 2022 Total Customer Satisfaction Index



Tingkat kepuasan penumpang KAI terhadap aplikasi KAI access mencapai (4.26) hal ini dapat dikatakan “sangat baik”. Dimensi KAI akses yang memiliki nilai tertinggi yaitu Tampilan dari aplikasi (4.29)

4.29



Tampilan dari aplikasi

4.26



User interface (tampilan visual) terlihat menarik

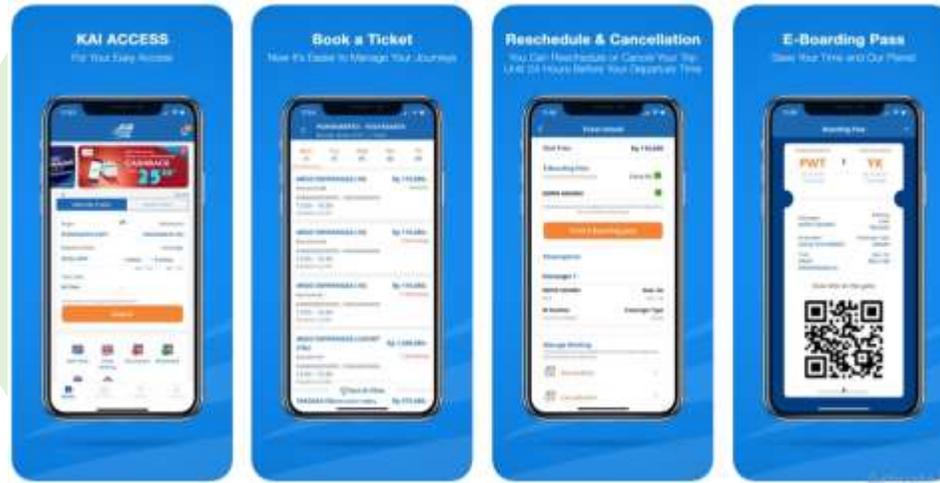
4.24



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

4.26

Overall Score CSI



4.26



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

4.25



Reliabilitas/keandalan aplikasi

4.24



Pilihan saluran pembayaran



Stasiun

4.22



Kereta

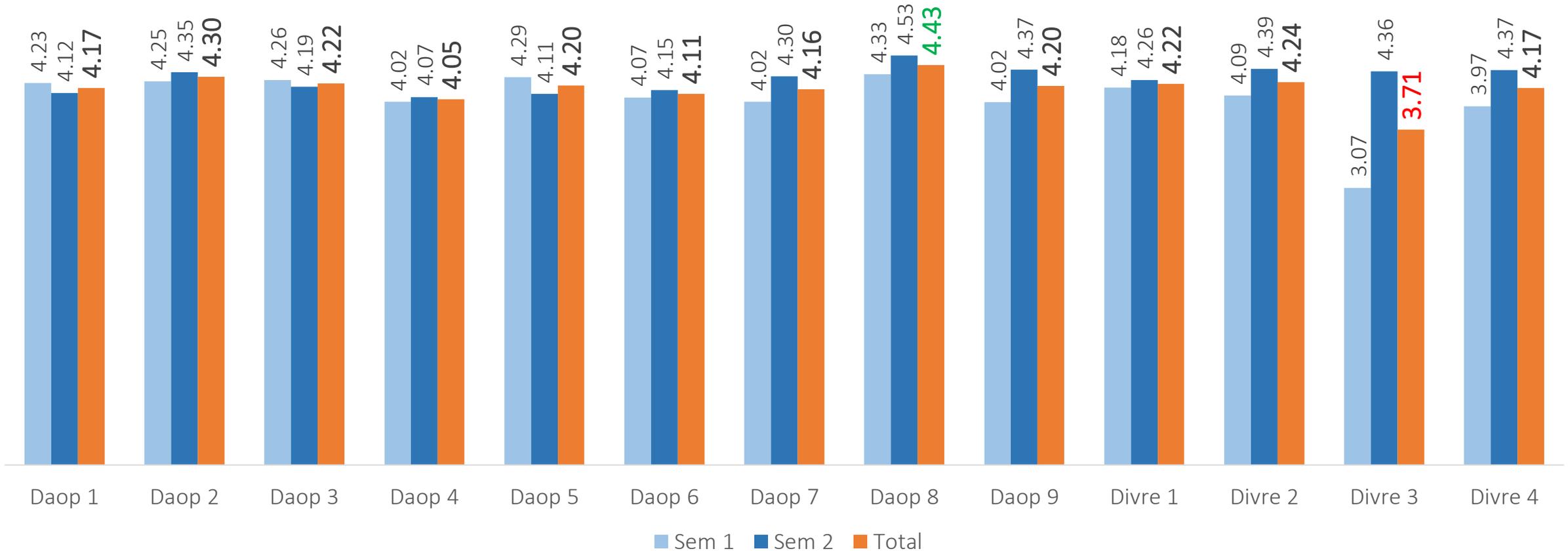
4.30

CSI KAI Access Per DAOP dan Divre

Customer Satisfaction Index



Daop 8 memiliki tingkat kepuasan KAI Access paling tinggi (4.43) jika dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara Divre 3 memiliki tingkat kepuasan KAI Access terendah dibandingkan (3.71) dengan daop lainnya.



Customer Retention Index (CRI)

Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 75.83% hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Daop 8 memiliki nilai CRI paling tinggi (83.83) jika dibandingkan dengan daop lain. Sementara Divre 4 memiliki nilai CRI terendah (66.55) jika dibandingkan dengan daop lainnya.

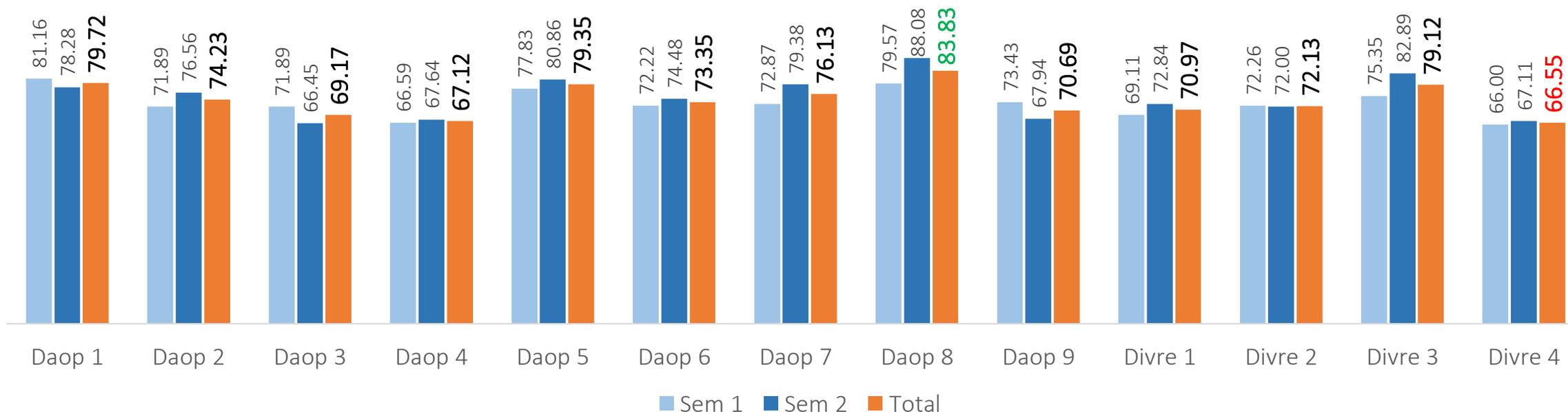
2022 TOTAL

CRI 75.83



CRI STASIUN 75.00

CRI KERETA 76.80



Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai 3.79 hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Atribut CRI yang tertinggi adalah “tidak mau berpindah moda karena memerlukan waktu penyesuaian lagi” (4.05). Sementara atribut yang memiliki nilai paling rendah adalah “tidak mau berpindah moda karena merasa memiliki hubungan/kedekatan dengan staff perusahaan” (3.47).

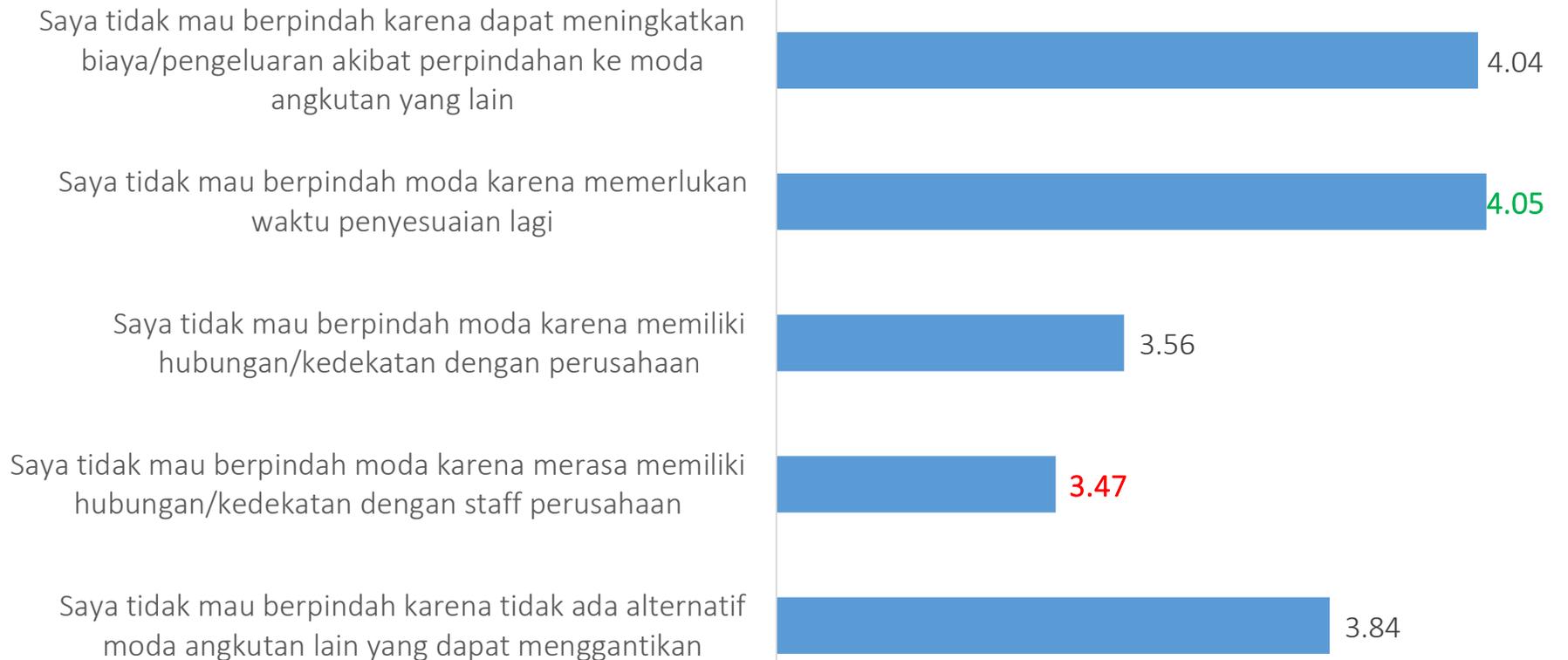
2022 TOTAL

CRI 3.79



CRI STASIUN 3.75

CRI KERETA 3.84



Customer Retention Index (CRI) KAI mencapai (3.79) hal ini dapat dikatakan tingkat retensi penumpang menggunakan KAI dapat dikatakan cukup baik. Daop 8 memiliki nilai CRI paling tinggi (4.19) jika dibandingkan dengan daop lain. Sementara Divre 4 memiliki nilai CRI terendah (3.33) jika dibandingkan dengan daop lainnya.

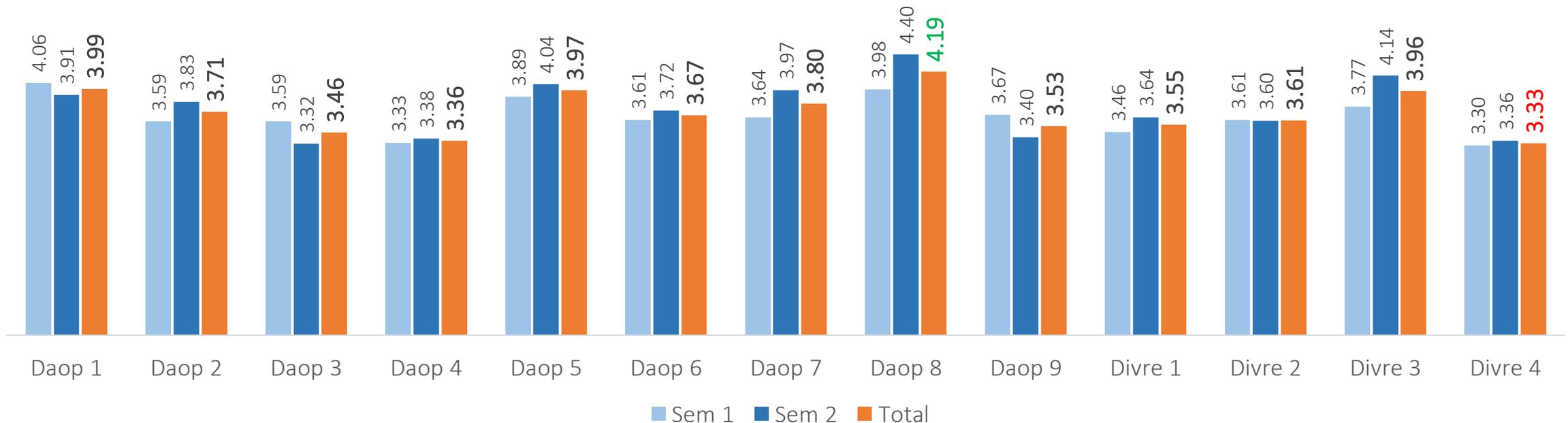
2022 TOTAL

CRI 3.79



CRI STASIUN 3.75

CRI KERETA 3.84

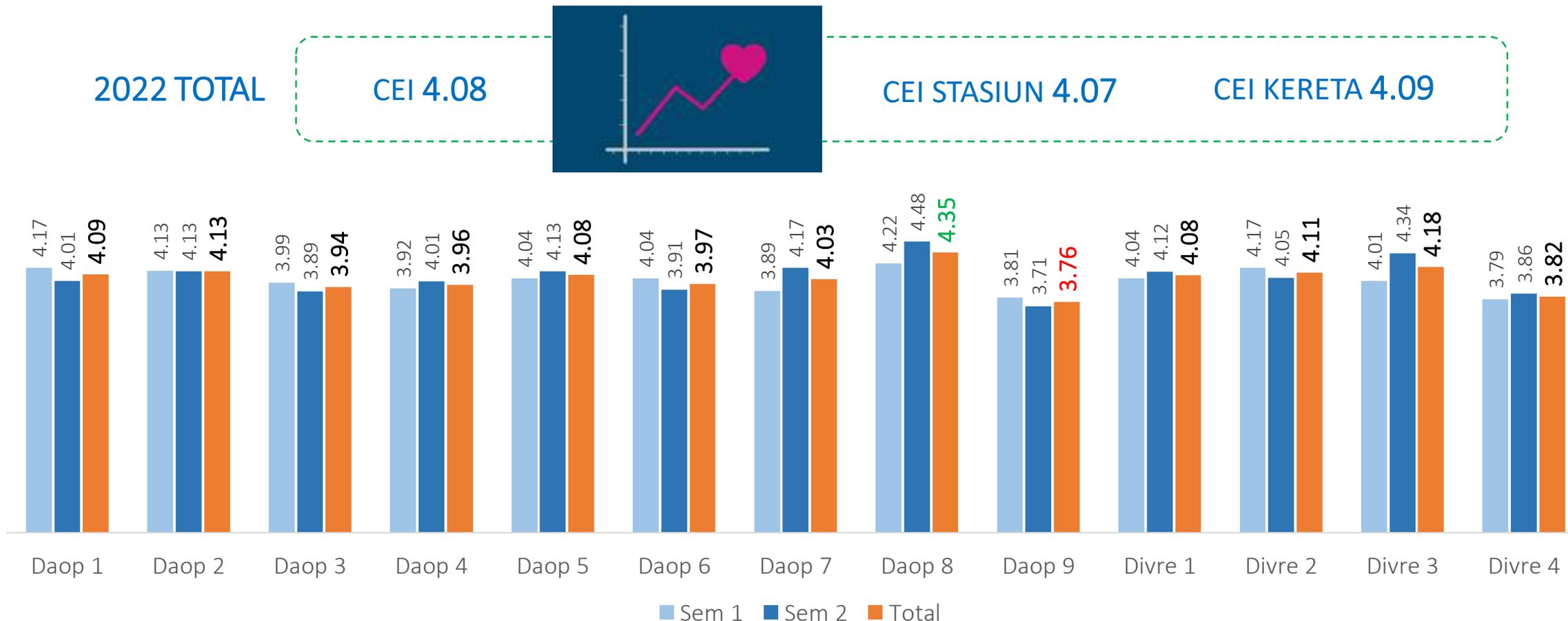


Customer Loyalty Index (CLI)

Customer Loyalty Index (CLI) KAI mencapai (4.14) atau dapat dikatakan baik. Daop 8 memiliki nilai CLI paling tinggi (4.32) dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara nilai CLI terendah terdapat pada divre 4 (3.84)



Customer Engagement Index (CRE) KAI mencapai (4.08) dapat dikatakan tingkat kerekatan penumpang terhadap KAI tinggi. Daop 8 memiliki nilai CEI tertinggi (4.35) dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara Daop 9 memiliki nilai terendah (3.76) jika dibandingkan dengan daop lainnya.



Customer Relationship Index KAI mencapai 4.18 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai tertinggi adalah “akan tetap menggunakan kereta api lagi di masa yang akan datang” dan “tidak ada keinginan untuk berhenti menggunakan kereta api” (4.22). Sementara atribut terendah adalah “lama menjadi pelanggan kereta api” (4.04).

2022 TOTAL

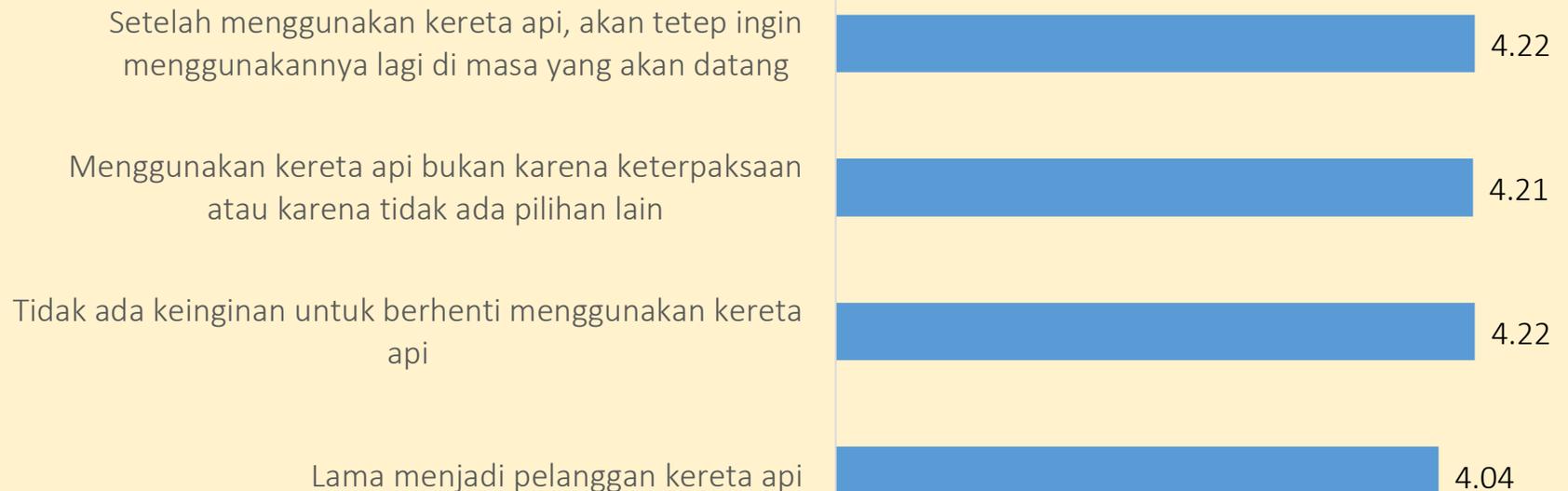
CLI 4.14



CLI STASIUN 4.12

CLI KERETA 4.17

CUSTOMER RELATIONSHIP INDEX 4.18



Customer Partnership Index KAI mencapai 4.09 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai paling tinggi adalah “akan selalu berusaha menggunakan kereta api” (4.22). Sementara atribut terendah adalah “pasti menggunakan produk/ layanan lain (jika tersedia)” dan “pasti menggunakan kereta api meskipun harus membayar lebih mahal/tarifnya meningkat” (3.96).

2022 TOTAL

CLI 4.14



CLI STASIUN 4.12

CLI KERETA 4.17

CUSTOMER PARTNERSHIP INDEX 4.09



Customer Engagement Index KAI mencapai 4.08 atau dapat dikatakan baik. Atribut dengan nilai paling tinggi adalah “akan merekomendasikan kereta api kepada teman atau kerabat” (4.21). Sementara atribut dengan nilai terendah adalah “akan membela kereta api apabila ada yang memberikan komentar negatif tentang jasa kereta api” (4.01).

2022 TOTAL

CLI 4.14



CLI STASIUN 4.12

CLI KERETA 4.17

CUSTOMER ENGAGEMENT INDEX 4.08



Customer Acquisition Index (CAI)

Customer Acquisition Index (CAI) KAI mencapai (78.09), nilai tersebut dapat dikatakan cukup tinggi. Daop 1 memiliki nilai CAI paling tinggi mencapai (84.88) jika dibandingkan dengan daop lainnya. Sementara Daop 3 memiliki nilai CAI paling rendah (68.90) dibandingkan dengan daop lainnya.

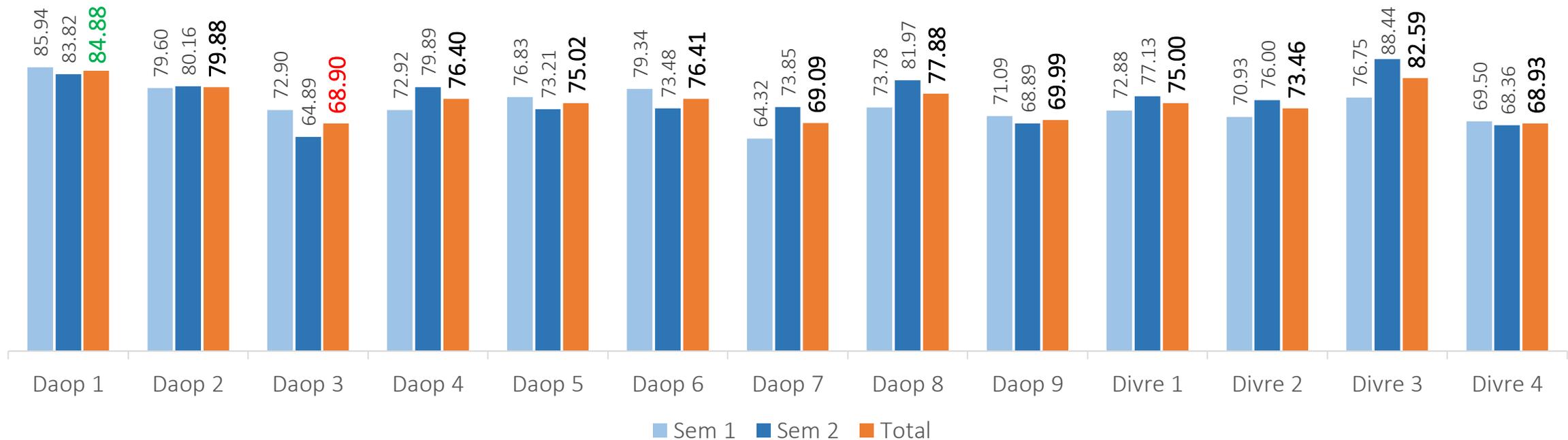
2022 TOTAL

CAI 78.09



CAI STASIUN 78.20

CAI KERETA 77.38

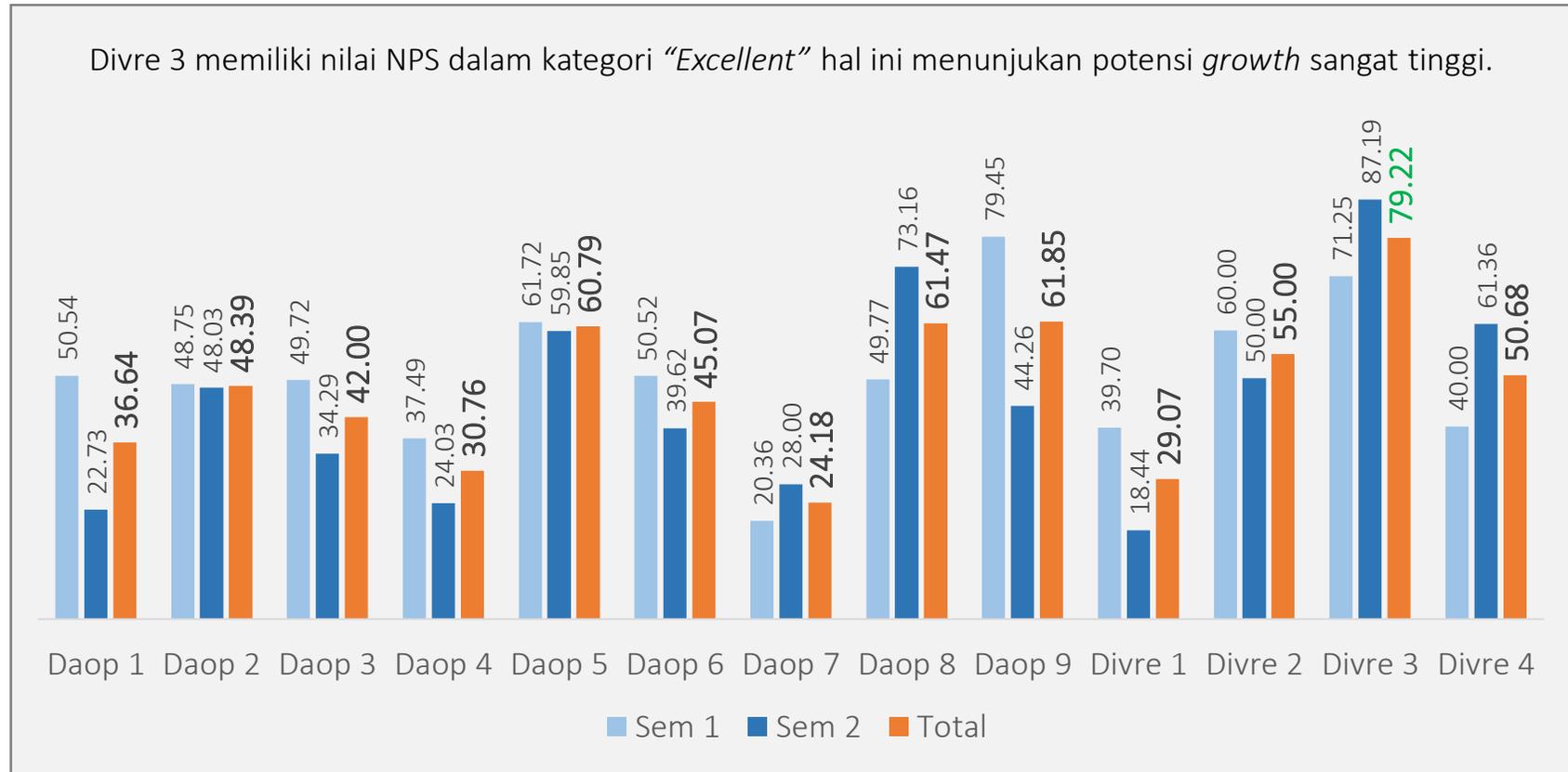
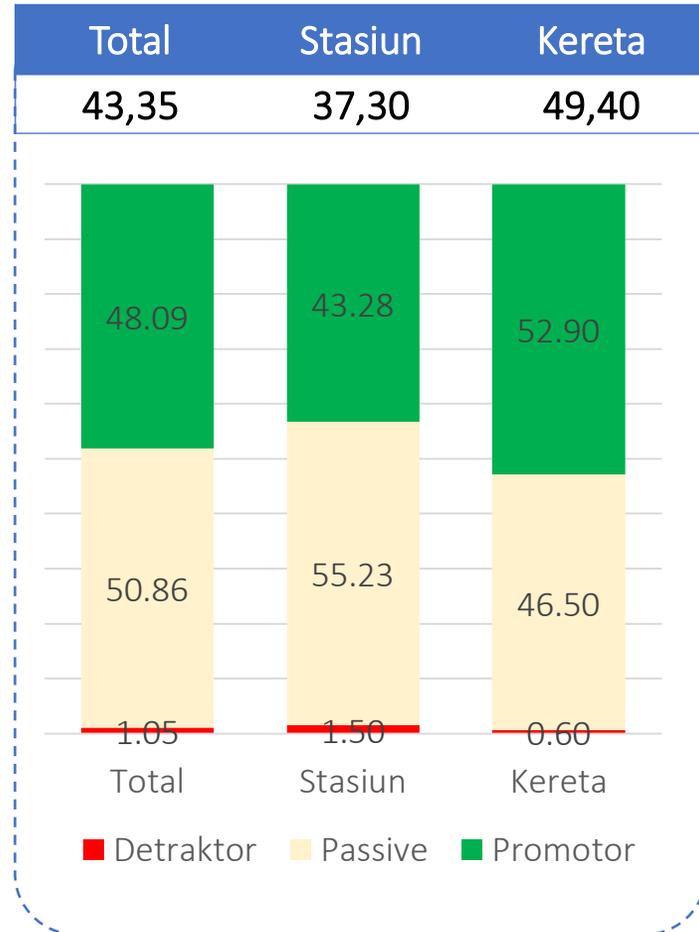


Net Promoter Score (NPS)

NPS KAI 2022 Total Net Promoter Score



NPS KAI mencapai 43.35 yang termasuk ke dalam kategori “Great” atau dapat dikatakan KAI memiliki potensi berkembang secara bisnis. Tingkat *word of mouth* yang cenderung tinggi memiliki kemudahan KAI dalam melakukan komunikasi kepada penumpang dan calon penumpang terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh KAI.



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



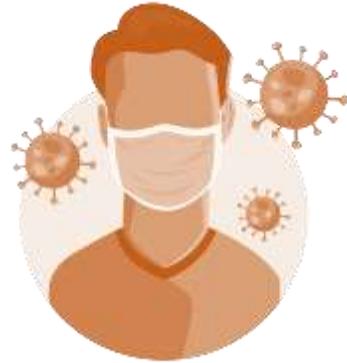
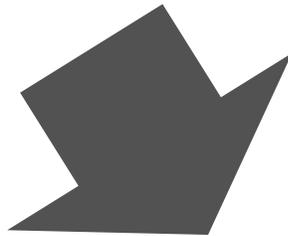
Visit our website at swatama-research.com

Behavior

97.1%

Responden aware terhadap protocol Covid-19 yang ditetapkan oleh KAI

Base n=2500

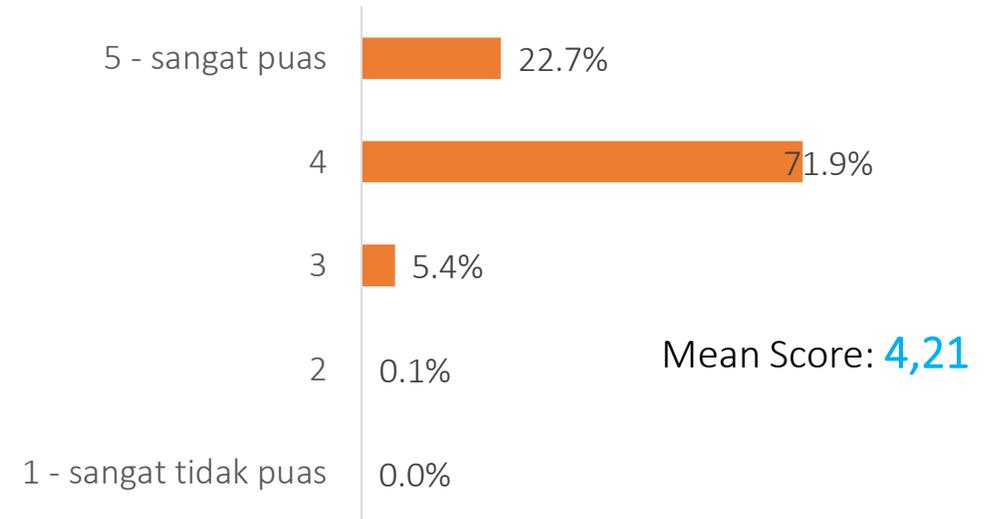


88.1%

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)

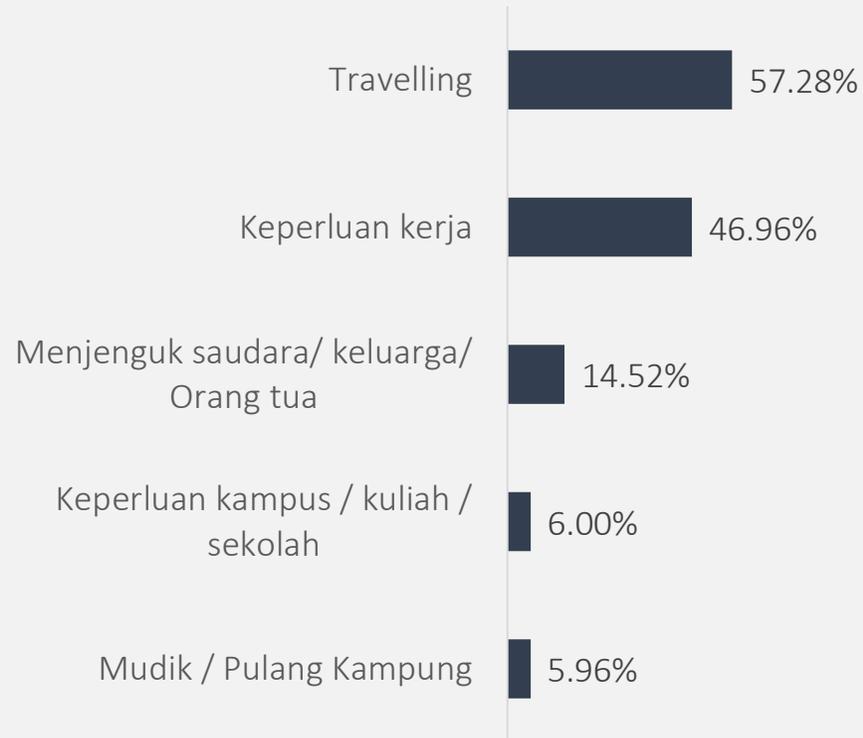


94.6%

Responden puas terhadap kepuasan fasilitas penunjang kesehatan

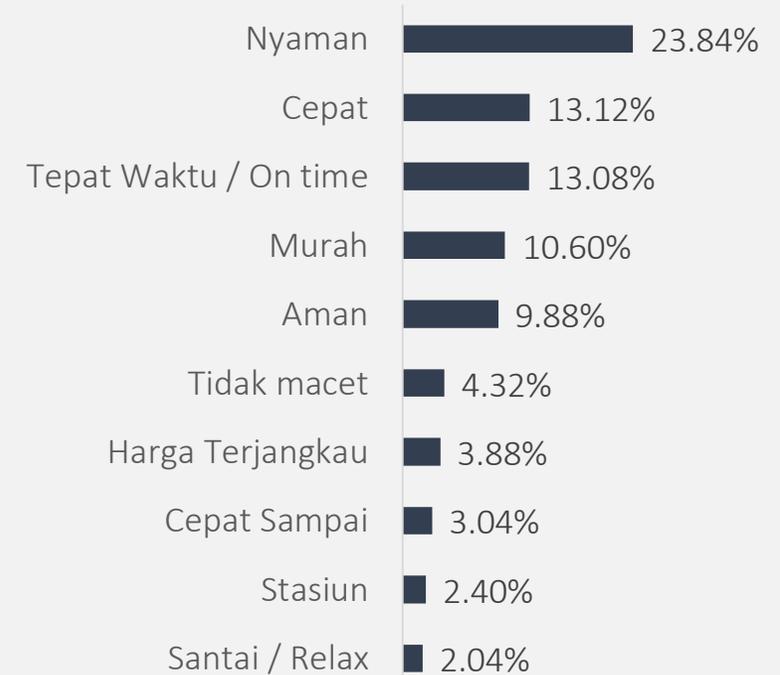
Top 5 Tujuan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



Top 10 Alasan menggunakan layanan KAI

Base n=2500



TOP 3 ALASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN LAYANAN KAI

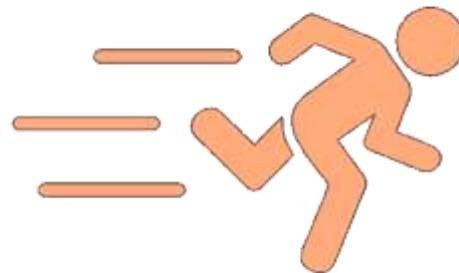
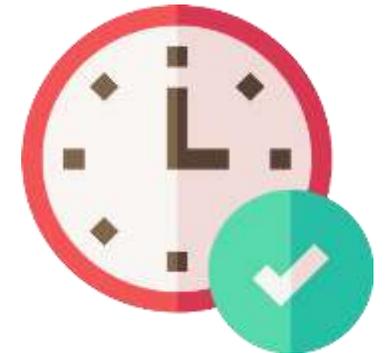
23.84%

Responden merasa nyaman menggunakan kereta api



13.08%

Responden merasa kereta api merupakan moda transportasi yang tepat waktu/*on time*



13.12%

Responden merasa praktis/cepat menggunakan kereta api

Top 5 Alasan tidak menggunakan bus



Top 5 Alasan tidak menggunakan travel

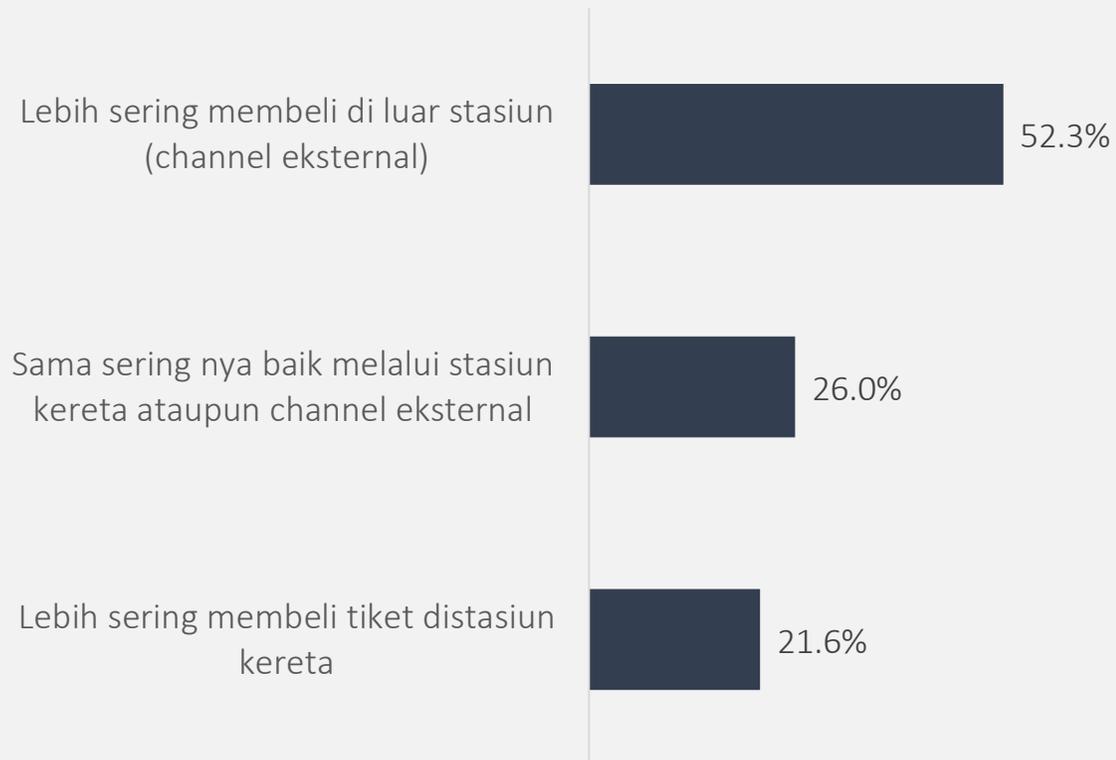


Top 5 Alasan tidak menggunakan pesawat



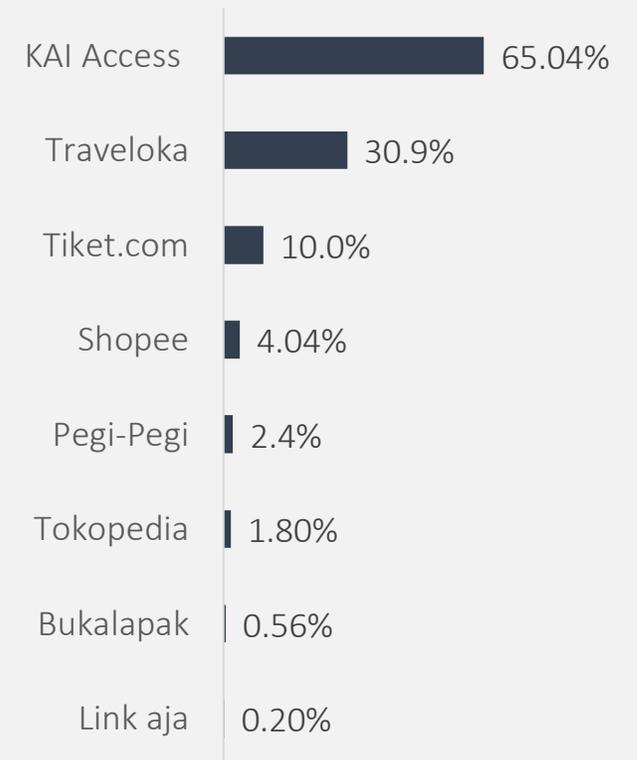
Tempat dan frekuensi pembelian tiket

Base n=2500



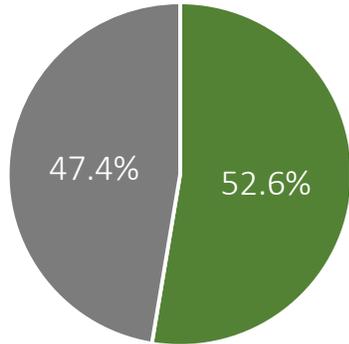
Aplikasi yang digunakan untuk membeli tiket

Base n=2500

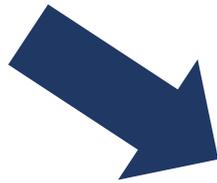


Awareness terhadap KAI Access

Base n=874

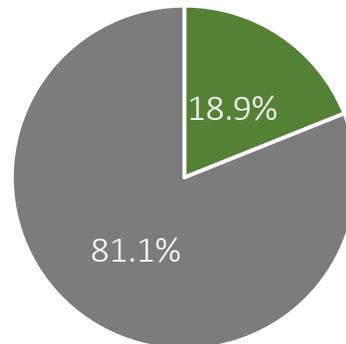


Walaupun familiar dengan aplikasi KAI Access, sebanyak **52,6%** responden tidak menggunakan KAI Access untuk melakukan pembelian tiket.



Apakah Anda menginstall KAI Access?

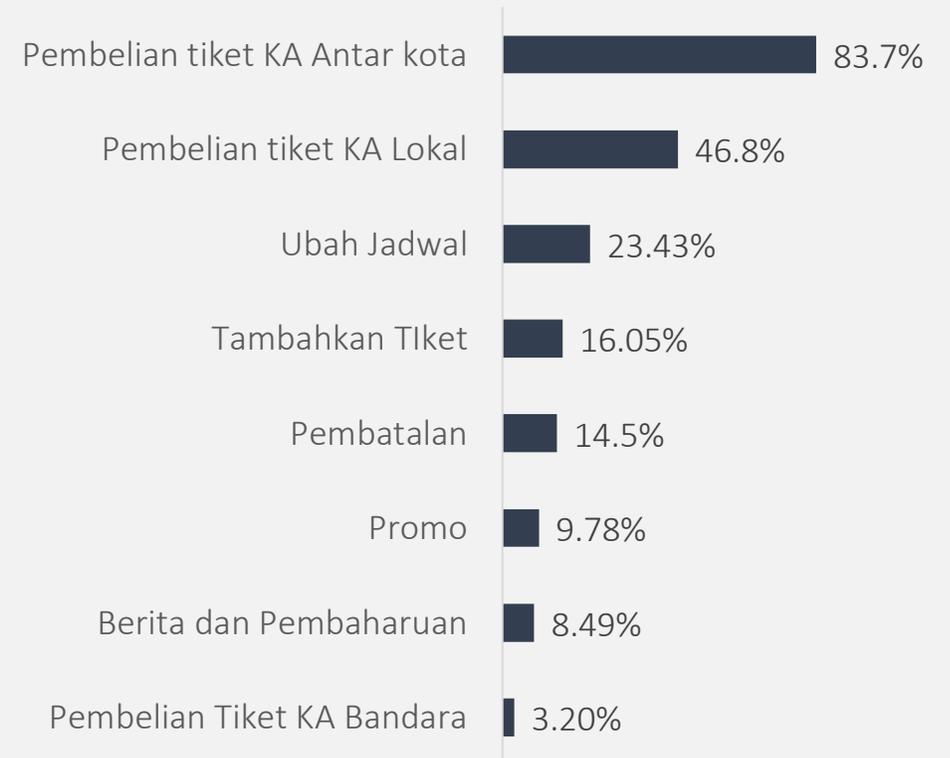
Base n=460



Responden yang tidak memilih KAI Access tetapi Aware terhadap KAI Access, sebanyak **18,9%** responden menginstall KAI Access

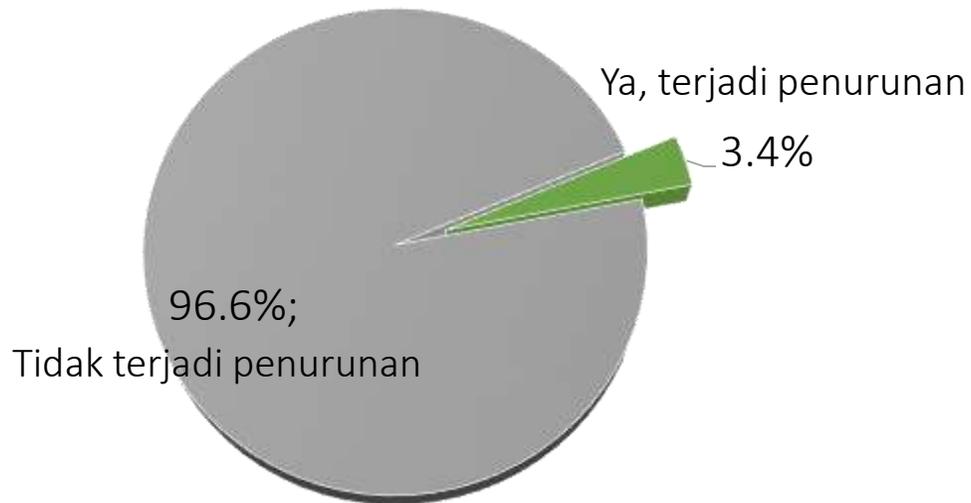
Fitur yang paling banyak digunakan di KAI Access

Base n=1626



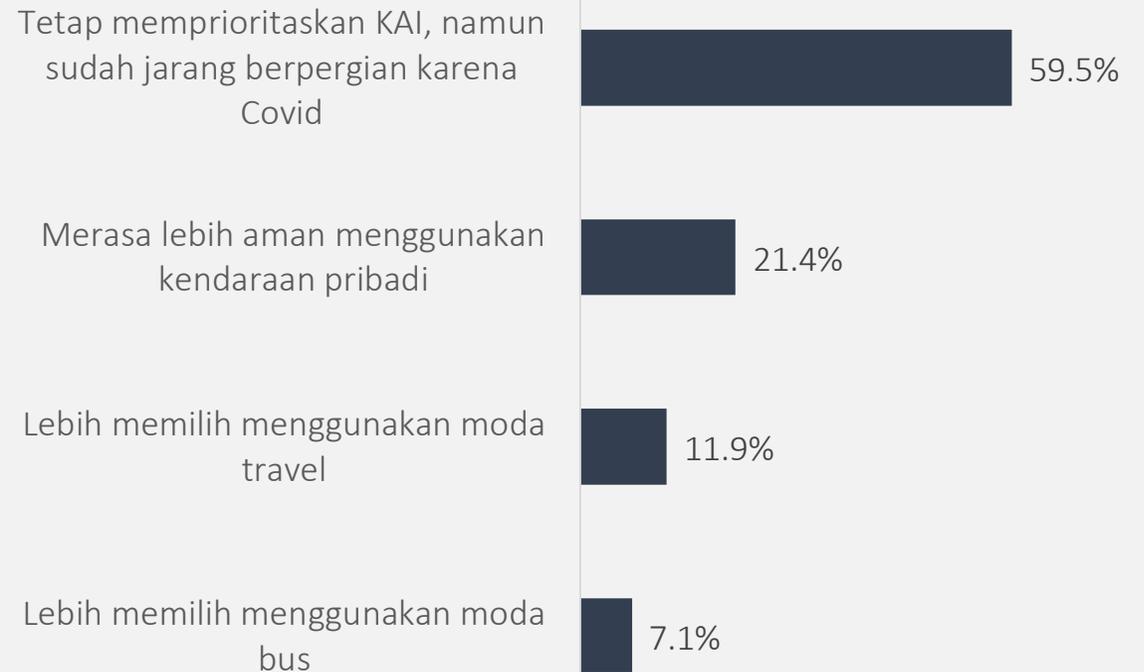
Kecenderungan menggunakan moda kereta sebagai moda transportasi

Base n=2500

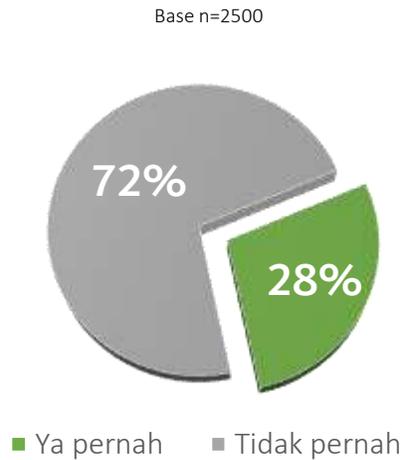


Alasan terjadi kecenderungan penurunan

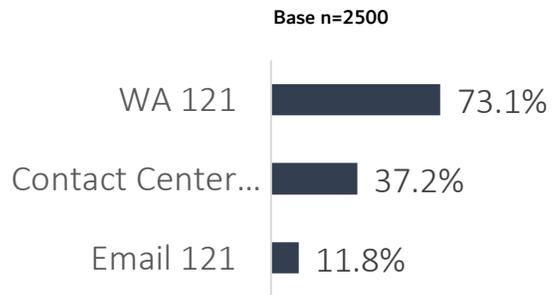
Base n=84



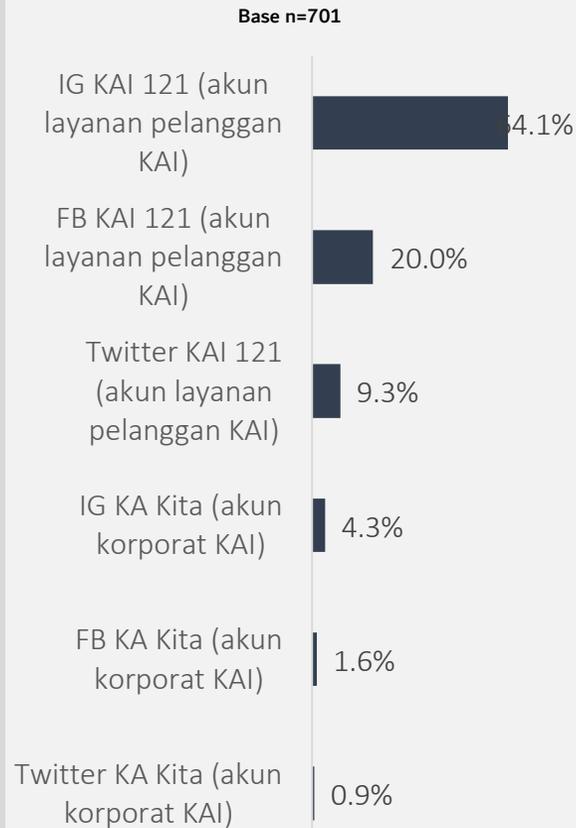
Mengakses kanal media sosial KAI



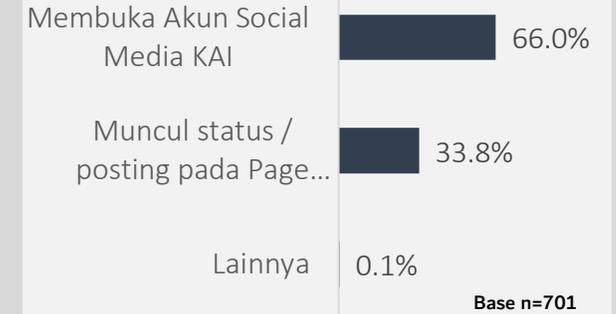
Media lain yang memenuhi kebutuhan penumpang



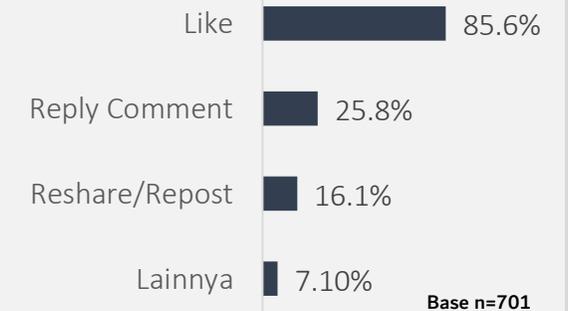
Media Sosial yang mempengaruhi kebutuhan informasi



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

 info@swatama.com

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