

Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Divre II Sumbar Rute Padang – Pariaman

Fajri Aulia Hakim¹, Armida. S²

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang

*Corresponding Author, fajriauliahakim@gmail.com

Abstract : *This study objectives to analyze the effect of service quality on community satisfaction of users of the West Sumatra Divre 2 Railroad service on the Padang - Pariaman route. Can be seen from the 5 service quality indicators, namely 1) tangible 2) reliability 3) responsive 4) assurance 5) Empathy. This type of research is a descriptive study using a quantitative approach that uses primary data as research data and was obtained from a questionnaire filled out by the community users of the West Sumatra Divre 2 Railroad service, specifically the Padang - Pariaman route. The sample of this research is 100 people or users of the Railroad service. The sampling technique used is probability sampling using accidental sampling method. The data analysis technique used is descriptive analysis and GAP analysis (gap or difference between perception and expectations) using Cartesian diagrams. The results of the analysis show that the five indicators of service quality in PT KeretaApiDivre 2 West Sumatra - Padang route Pariaman are in both categories in terms of perception and expectations of service users. Providers of the results of the analysis with the importance of matrix performance and Cartesian diagrams of all indicators in the table of recipient or service user satisfaction index. The results showed that the quality of service at PT KeretaApiDivre 2 West Sumatra route Padang - Pariaman has provided good service to the people who use Railroad services. Therefore, it is suggested to PT KeretaApi to continue to improve the quality of service to the community of Train users.*

Keywords : *perceptions, expectations of train users, service quality*

PENDAHULUAN

Peralatan transportasi merupakan penemuan terbesar kedua setelah alfabet. Penemuan ini memiliki pengaruh besar terhadap proses masyarakat dalam menjalani kehidupan, seperti melakukan pertemuan, saling berkunjung, dan melakukan pengangkutan. Perkembangan sarana transportasi dapat berpengaruh juga terhadap sisi ekonomi, contohnya perkembangan wisata dan tempat rekreasi, pengembangan perumahan, serta keanekaragaman barang, serta pengembangan kebutuhan pokok.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat merubah seluruh aspek perekonomian di masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akan transportasi yang semakin meningkat. Semakin hari seluruh kegiatan masyarakat dimudahkan

dengan adanya transportasi, sehingga transportasi menjadi hal pokok yang tidak bisa diabaikan dari masyarakat. Selain itu semakin kompleksnya sistem tatanan kehidupan dimasyarakat menjadi peluang untuk perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta untuk mengembangkan bisnis mereka di bidang transportasi.

Setiap perusahaan berusaha melakukan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen (penumpang). Hal ini dilakukan bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam memakai layanan yang telah disediakan. Menurut (Tjiptono and Chandra 2004) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang terbaik dapat menciptakan dorongan tersendiri bagi pelanggan untuk terus berhubungan dengan penyedia layanan. Apabila hubungan ini terus berjalan, seluruh kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dan pelanggan selalu merasa puas atas layanan yang diterima. Menurut (Tjiptono 2014) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau konsumen yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Menurut Jhon J Sviokla yang dikutip dari (Lupiyoadi 2013,) kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat menciptakan persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta melahirkan kepuasan dan loyalitas. Menurut (Armstrong, 2015:236) kualitas produk merupakan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsi atau tugasnya, meliputi keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Tidak dapat dipungkiri, pelayanan yang baik apabila diterima pelanggan atau konsumen dapat meningkatkan kepuasan tersendiri, sehingga menjadi alasan dalam memilih transportasi yang digunakan. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi setiap perusahaan transportasi baik negeri maupun swasta untuk menangkis persaingan yang semakin ketat. Hal ini dipercaya sebagai kunci dalam memenangkan persaingan pada jasa transportasi. Dengan demikian untuk memberikan kepuasan pelanggan perusahaan harus mampu menyediakan harga yang layak dan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan untuk mendapatkan nilai lebih dan berbeda di mata konsumen.

Untuk memenuhi tingginya kebutuhan konsumen akan transportasi tersebut, maka diperlukan penyediaan jasa transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen baik secara jumlah maupun kualitas. Alternatif yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi tersebut adalah Kereta Api. Kereta Api adalah salah satu transportasi yang mempunyai keunggulan komparatif seperti bahan bakarnya hemat, bebas dari macet, dan bersifat angkutan umum atau massal.

Kereta api adalah transportasi dengan menawarkan keunggulan yang komparatif, baik dari segi bahan bakar yang hemat, dapat mengangkut penumpang dengan kapasitas yang banyak hingga jauh dari kemacetan karena memiliki jalurnya sendiri, pada masa revolusi industri saat kereta api pertama kali diciptakan dahulunya kereta api digunakan untuk mengangkut barang dalam jumlah besar dan jarak jauh. Satu gerbong dapat membawa dengan berat belasan ton barang. Saat ini kereta digunakan untuk mengangkut manusia/penumpang dengan rata-rata mempunyai tempat duduk untuk 90 orang dengan kekuatan lokomotif dapat

mencapai 5000 tenaga kuda. Pada saat sekarang ini Kereta Api banyak diminati masyarakat, karena memiliki karakteristik berbeda dari transportasi lainnya, sehingga memiliki keunggulan dalam daya angkut yang besar dengan energi yang hemat atau ramah lingkungan, tingkat keselamatan yang tinggi, ketepatan waktu, kenyamanan, kemudahan dalam mencari tiket dengan online serta bebas dari kemacetan karena memiliki prasarana (jalur) sendiri.

Dalam pelayanannya kereta api terdiri dari ratusan gerbong atau kereta penumpang yang ditarik oleh beberapa lokomotif yang biasa mengangkut ribuan ton barang atau ratusan penumpang (Nasution 2004). Kereta api dapat menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi dengan keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, bebas macet, dan bersifat angkutan massal berbeda jika terjadi kasus tertentu, seperti tanah longsor, rintangan di jalan, jadwal akan kacau dan waktu tempuh bisa lama.

Indonesia sendiri mempunyai perusahaan PT Kereta Api Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang transportasi dan penunjang kebutuhan lainnya, sekaligus menjadi penggerak perekonomian Indonesia serta telah berpengalaman lebih dari 70 Tahun dibidang transportasi. PT Kereta Api juga menyelenggarakan pelayanan jasa dengan mempunyai divisi - divisi yang tersebar di Indonesia salah satunya Divisi Regional II Sumatera Barat yang merupakan Divisi Regional kereta api untuk wilayah Sumatera Barat. PT Kereta Api tidak hanya berfokus pada pembenunan operasional nya saja, namun juga berfokus untuk terus berupaya meningkatkan pembangunan kualitas Sumber Daya Manusia secara berkesinambungan.

PT Kereta Api Indonesia khususnya Divisi Regional II Sumatera Barat merupakan salah satu penyedia layanan transportasi public yang menyediakan jasa transportasi darat menggunakan rel sehingga dapat mempersingkat waktu perjalanan dan terhindar dari kemacetan. Selain kecepatan waktu perjalanan yang diberikan oleh transportasi kereta api, kualitas pelayanan merupakan aspek sangat penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan jasa karena berhubungan langsung dengan konsumen dan merupakan suatu aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan jasa transportasi.

Hal ini membuat penggunaan Kereta Api khususnya Padang – Pariaman terus mengalami peningkatan, dapat dilihat dari banyaknya penumpang yang melakukan pekerjaan atau masyarakat yang pergi berlibur ke Pariaman pada akhir pekan hal ini dapat dilihat pada tabel I mengenai data jumlah penumpang PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II khususnya Sumatera Barat pada tahun 2019. Maka untuk memenuhi tingginya kebutuhan konsumen akan transportasi tersebut diperlukanlah penyediaan jasa transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen baik secara jumlah maupun kualitas.

Tabel 1. Tabel 1. Data Jumlah Penumpang PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat Tahun 2019

NO	Bulan	KA Lokal Sibinuang	KA Minang Kabau Exspres	KA (LubukAlung – Kayu Tanam)
1	Januari	96.192	13.266	3.574
2	Februari	82.696	12.925	2.685
3	Maret	100.159	12.399	3.148
4	April	116.297	13.596	5.263
5	Mei	86.980	9.924	4.274
6	Juni	142.707	24.375	9.577
7	Juli	117.747	19.677	5.313
		747.778	106.162	33.834

Sumber: PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat (2019)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat jumlah penumpang kereta api Sibinuang (rute Padang – Pariaman) Divisi Regional II Sumatera Barat setiap bulannya terus mengalami peningkatan. Hal ini berdasarkan wawancara dengan petugas Kereta Api pada tanggal 29 Juli 2019. Di tahun 2019 sejak bulan Mei sampai Juni terjadi peningkatan dari 86.980 orang penumpang menjadi 142.707 orang jumlah penumpang Kereta Api Sibinuang rute Padang – Pariaman.

Meskipun baru tahun 2018 mulai beroperasi kereta api Minang Kabau Expres (BIM), namun penggunaan jasa transportasi kereta api Sibinuang dari kota Padang ke Pariaman setiap tahunnya terus meningkat. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jam keberangkatan kereta api dan juga bertambahnya gerbong kereta api. Masyarakat lebih senang menggunakan kereta api selain ongkosnya murah juga karena waktu tempuh yang digunakan selama perjalanan lebih cepat sampai dari pada menggunakan bus atau mini bus.

Bagi perusahaan jasa, kualitas pelayanan merupakan aspek sangat penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan jasa. Kosumen dapat merasakan secara langsung kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa pada saat jasa dikonsumsi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan jasa transportasi.

Untuk mempertahankan image dan kenaikan jumlah penumpang, maka pihak Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat pada saat ini sudah melakukan berbagai program dalam melayani penumpangnya, sehingga memberikan rasa aman, nyaman, dan berkesan ketika menggunakan transportasi Kereta Api khususnya Kereta Api Rute Padang Pariaman. Beberapa program yang telah diberikan seperti penambahan rangkaian pada Kereta Api Sibinuang relasi Padang – Naras (pulang - pergi) dengan rincian kapasitas 488 tempat duduk, ditambah 50 % tanpa tempat duduk dalam sekali jalan. Dan Kereta Api Sibinuang memiliki kapasitas 446 tempat duduk, ditambah 50 % untuk penumpang tanpa tempat duduk dalam sekali jalan.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan persepsi yang dimiliki konsumen sebelum menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai mutu dari penyediaan jasa yang dikonsumsi untuk kepuasan konsumen. Menurut (Kotler dan Keller 2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

oleh produk terhadap ekspektasi mereka kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja yang diberikan oleh produk tersebut. (Kotler & Keller dalam Setiawan et al., 2016) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka.

Menurut (Mowen & Minor, 2010:89) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditujukan penumpang atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan merasakannya. Sedangkan menurut Permenpan 16 Tahun 2014, survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen dalam menentukan keputusannya untuk melakukan pembelian ulang sebuah produk maupun jasa. Dalam melakukan pengoperasiannya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada pemerintah dalam bentuk pemasukan. Selain itu kepuasan konsumen perlu ditingkatkan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa menggunakan jasa transportasi massal seperti kereta api menyenangkan dan sangat memuaskan. Maka untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut, maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menumbuhkan kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa tersebut. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dan mengevaluasi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang maupun sebaliknya. Tujuan dari artikel ini membahas Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Divre li Sumbar Rute Padang – Pariaman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Arikunto 2010)“ penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Penelitian deskriptif tidak dimasukan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan yang umum.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Padang yang menggunakan jasa Kereta Api Sibinuang Jurusan Padang – Pariaman, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Menurut (Sugiyono 2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai fasilitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

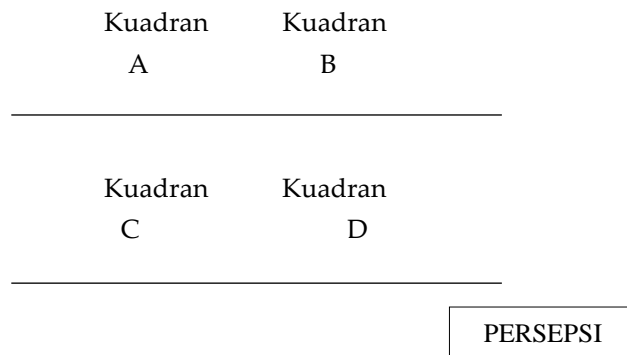
Sampel menurut Sugiyono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut (Ridwan, 2016:56) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri - ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling, menurut (Sugiyono 2012) accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampling berdasarkan siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sebagai

sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data sesuai dengan karakteristik.

Menurut (Sugiyono, 2018:244) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara. Dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Angket atau kuesioner (Sugiyono, 2017:142) menyatakan bahwa angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Jadi Kuesioner adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer dengan cara membuat suatu daftar pernyataan yang sistematis yang bertujuan untuk mendapatkan data yang kita inginkan dan yang akan di edarkan pada responden.

Untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna Kereta Api di kota Padang, penulis menggunakan analisis dengan bantuan metode SERVQUAL persepsi dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Tjiptono 2014) “model SERVQUAL menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum atau mengkonsumsi suatu jasa yang bersangkutan. Dalam model SERVQUAL kualitas jasa didefinisikan “penilaian atau sikap global berkenaan dengan prioritas suatu jasa”. Hal ini didefinisikan Parasuraman dkk dalam (Tjiptono 2014).

Untuk menggambarkan dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini, maka digunakan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1: Diagram Cartesius

Keterangan .:

Pada kuadran A diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut atau faktor yang dinilai dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk di dalamnya unsur-unsur pelayanan jasa yang sangat penting dalam peningkatan kepuasan konsumen, namun belum dilaksanakan sesuai keinginan konsumen.

Kuadran B pada diagram Cartesius di atas menjelaskan mengenai unsur jasa pokok yang telah berhasil dilakukan oleh perusahaan, dan wajib untuk dipertahankan, dan dianggap sangat penting dan memuaskan.

Pada kuadran C diagram Cartesius di atas menjelaskan mengenai faktor-faktor yang kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelaksanaannya pun oleh perusahaan biasa-biasa saja, biasanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Pada diagram Cartesius menunjukkan faktor yang dinilai kurang penting untuk kepuasan konsumen namun di dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Pengguna Kereta Api Divre II Sumbar Terhadap Layanan Kereta Api Rute Padang – Pariaman

Pengguna Kereta api Divre II Sumbar berpersepsi bahwa layanan yang diberikan oleh jasa kayanan Kereta Api sudah sesuai dengan standar, meskipun belum optimal memberikan kepuasan bagi penggunanya. Beberapa hal yang dipersepsikan pengguna yang telah memenuhi standar adalah penampilan petugas yang sopan, cepat tanggap terhadap keluhan penumpang dengan respon yang positif dan menjelaskan rute perjalanan Kereta Api. Namun pengguna jasa mempersepsikan bahwa tempat duduk penumpang di Kereta Api jalur atau rute Padang – Pariaman belum memenuhi standar kelayakan bila dibandingkan dengan Kereta Api Bandara atau Minang Kabau Express. Begitu juga fasilitas toilet di stasiun jauh dari kata cukup, bahkan tidak tersedia untuk beberapa stasiun di rute Padang – Pariaman tersebut.

Disamping itu pengguna Kereta Api juga berpersepsi bahwa adanya perlakuan petugas yang membeda – bedakan penumpang dalam keterbukaan pelayanan informasi penjualan tiket dan penerimaan pengaduan pengguna atas ketidak puasannya. Hal ini tentu akan berdampak pada keputusan pelanggan untuk mempertahankan penggunaan jasa transportasi Kereta Api khususnya rute Padang – Pariaman. Hal ini sesuai dengan teori (Kotler dan Keller 2009) yaitu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membanding kinerja yang dipersepsikan oleh produk terhadap ekspektasi mereka dengan kata lain perasaan kepuasan itu muncul ketika mereka membandingkan antara kesan terhadap harapan – harapannya. Dan juga menurut (Tjiptono 2012) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Harapan Pengguna Layanan Kereta Api Divre II Sumbar dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa beberapa layanan yang diberikan pihak Kereta Api belum memenuhi ekspektasinya, seperti pelayanan pembelian tiket secara online belum tersedia, atau tempat antrian tiket khusus, disamping hal tersebut beberapa toilet yang bersih untuk penumpang di ruang tunggu, kelayakan dan kecukupan bangku ruang tunggu disetiap stasiun, petugas yang ramah dan cepat tanggap di terminal atau stasiun, sehingga dapat membuat pengguna merasa puas. Harapan ini tentunya diperhatikan oleh penyedia layanan dalam hal ini pihak Kereta Api. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Lewis & Booms dalam (Tjiptono 2012) yaitu kualitas layanan bisa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan.

Berbagai aspek yang sudah dilakukan oleh penyedia layanan Kereta Api menurut persepsi pengguna yang harus dipertahankan adalah petugas Kereta api rute Padang – Pariaman yang berpenampilan sopan dan memberikan aturan yang tegas bagi pelanggan. Penyediaan informasi layanan melalui website oleh petugas sudah tersedia, namun belum disosialisasikan dengan baik oleh pihak Kereta Api pada calon pelanggan, hal ini mendukung teori (Tjiptono 2012) yaitu kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan.

SIMPULAN

Untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa Kereta Api rute Padang – Pariaman, dan berdasarkan persepsi serta harapan pengguna maka disarankan pada pihak penyedia layanan Kereta Api Divre II Sumbar untuk Meningkatkan daya tanggap dan respon dalam melayani konsumen, menyediakan fasilitas (tempat duduk, toilet) sesuai dengan kelayakan dan kecukupan, menyediakan papan informasi yang dibutuhkan konsumen atau penumpang dengan posisi yang mudah diakses, serta tulisan yang mudah dibaca dan dipahami, seperti jadwal keberangkatan serta jarak tempuh antar stasiun atau shelter yang dilalui serta menyediakan sarana informasi website atau lainnya untuk pembelian tiket secara online. Dan untuk pengguna layanan Kereta Api Divre II Sumbar khususnya rute Padang – Pariaman disarankan agar pengguna atau penumpang duduk sesuai dengan nomor pada tiket atau karcis, penumpang diharapkan mematuhi tata tertib saat antri pembelian tiket ataupun saat memasuki gerbong kereta api, menjaga kebersihan fasilitas sarana prasarana, dan menjaga barang bawaan, dan dimasa pandemi seperti Covid 19 penumpang diharapkan untuk selalu menjaga atau mematuhi protokol kesehatan. Sedangkan untuk pihak Kereta Api khususnya PT Kereta Api Divre II Sumatera Barat disarankan agar PT Kereta Api Divre II Sumatera Barat khususnya rute Padang – Pariaman menyediakan fasilitas pendukung yang layak bagi penumpang, baik itu di stasiun ataupun shelter dan juga didalam gerbong Kereta Api, dan PT Kereta Api Divre II Sumatera Barat khususnya rute Padang – Pariaman menyediakan tempat parkir yang memadai.

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian Analisa kualitas pelayanan PT Kereta Api Divisi Regional II Sumatra Barat khusus rute Padang – Pariaman dapat disimpulkan bahwa Persepsi pengguna layanan terhadap penyedia layanan secara umum layanan yang diberikan pihak Kereta Api sudah sesuai standar meskipun belum mampu memberikan kepuasan bagi pengguna terkait dengan kelayakan dan ketersediaan fasilitas (Tangible) seperti tempat duduk, fasilitas umum toilet dan sikap responsif petugas di stasiun. Pengguna layanan Kereta Api Divre II Sumbar berharap agar pihak Kereta Api khususnya Rute Padang – Pariaman untuk mampu memenuhi harapan pengguna dengan penyediaan fasilitas tempat duduk, toilet, pembelian tiket secara online dan keterbukaan informasi tentang layanan pengaduan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
Armstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, Inc.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (13 Jilid 1 (Ed.))*. Yogyakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi 2013. 2013. "Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat." *Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat*.
- Mowen, John C. and Michael Minor. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ridwan. 2016. *Penilaian Autentik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Setiawan, Nashrullah, Famila Dwi Winati, Roy Enggar Achmadi, and Permata Yosa Shafira. 2016. "Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Bersarkan Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif, Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran (3rd Ed.)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy and Gregory. Chandra. 2004. "Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality Dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi." *Jurnal of Business and Management Sciences*.