

# USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI STASIUN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI II BANDUNG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL\*

**REZA RAMADHAN, HENDANG S. RUKMI, DWI NOVIRANI**

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: reza.ramadha@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Makalah ini membahas tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun PT Kereta Api DAOP II Bandung. Atribut kualitas pelayanan yang ada mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Metode yang digunakan adalah metode servqual. Dari data yang disebarkan kepada pengunjung stasiun diketahui bahwa 90 % atribut kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Secara umum penyebabnya terkait dengan tidak adanya standard performance dan pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar performance yang ada. Solusi yang diberikan secara umum adalah membuat standar performance sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat bekerja sesuai dengan standar.*

**Kata kunci:** *Transportasi, Pelayanan, Servqual, Analisis Gap*

## **ABSTRACT**

*This paper discusses efforts to improve the quality of service at the station DAOP II PT Kereta Api Bandung. Attributes of existing service quality refers to the five dimensions of service quality by Parasuraman. The method used is a method servqual. From the data distributed to visitors to the station is known that 90% attribute is not in accordance with the quality of service desired by the customer. Generally the cause is related to the absence of performance standards and the employees who work not in accordance with the existing performance standards. The solution provided in general is to make performance standards as desired by the customer and provide training to employees in order to work in accordance with the standard.*

**Keywords:** *Transportation, Services, Servqual, Gap Analysis*

## **1.PENDAHULUAN**

---

\* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional

## **1.1 Pengantar**

Kota Jakarta merupakan salah satu kota tujuan bagi penduduk kota Bandung, karena berfungsi sebagai pusat pemerintahan, pusat pendidikan, perdagangan, industri dan pariwisata dan kota yang mempunyai daya tarik yang besar. Selain jarak antara Bandung dan Jakarta cukup dekat, sehingga tidak mengherankan jika mobilitas penduduk dari kota Bandung ke kota Jakarta cukup tinggi.

Salah satu moda transportasi umum yang diminati penduduk Bandung untuk pergi ke Jakarta adalah kereta api. PT Kereta Api Indonesia adalah pihak pengelola transportasi kereta api. Kereta api Parahyangan memiliki harga tiket sebesar Rp. 90.000 untuk kelas bisnis dan Rp. 120.000 untuk kelas eksekutif. Walaupun harga tiket kereta api lebih murah dibandingkan harga tiket travel, namun masyarakat lebih banyak memilih jasa travel untuk melakukan perjalanan dari Bandung ke Jakarta.

Faktor penyebabnya antara lain kereta api sering terlambat datang sekitar 10-20 menit dari jadwal yang sudah tertera di tiket serta jadwal yang sudah diatur, kondisi WC di stasiun yang sudah bersih tetapi kurang terawat, dan kondisi fasilitas menunggu di stasiun yang sudah baik tetapi kurang mencukupi dan kurang terawat.

Kecenderungan masyarakat yang memilih menggunakan travel dari pada kereta api Parahyangan untuk melakukan perjalanan Bandung-Jakarta berdampak pada penurunan pendapatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi II (PT KAI DAOP II). Oleh karena itu PT KAI DAOP II berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumennya merasa puas dan loyal untuk menggunakan kereta api Parahyangan jurusan Bandung-Jakarta. Dengan demikian pendapatan PT KAI DAOP II semakin meningkat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kualitas pelayanan yang ada sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang unggul dapat membuat pelanggan puas dan akhirnya pelanggan menjadi loyal. Pelayanan transaksi pelanggan parahyangan jurusan Bandung-Jakarta dimulai pada saat konsumen membeli tiket di loket, memasuki peron, menaiki kereta api, dan keluar dari stasiun. Sebagai tahap awal, kualitas pelayanan yang diteliti adalah kualitas pelayanan di stasiun PT KAI DAOP II. Pertimbangannya karena pelayanan di stasiun kereta api merupakan pelayanan awal yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi kereta api.

Terdapat banyak faktor yang bisa ditingkatkan kualitas layanannya. Menurut Parasuraman (1990) kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Untuk menentukan skala prioritas perbaikan dapat digunakan metode *service quality (servqual)*. Terdapat lima gap yang dilihat pada metode servqual. Gap 1 kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, gap 2 kesenjangan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, gap 3 kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, gap 4 kesenjangan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal sedangkan gap 5 kesenjangan jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 KUALITAS JASA

Menurut Tjiptono (2005) Kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service).

### 2.2 RESPON PELANGGAN

Menurut Rangkuti (2003) respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

### 2.3 SERVICE QUALITY

Menurut Parasuraman (1990) *Service quality* adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan sangat ditentukan oleh pendekatan.

### 2.4 MODEL KUALITAS JASA

Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambunga telepon jarak jauh, perbankan, ritel, dan pialang sekuritas. Model dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaian erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

### 2.5 MODEL GAP

Model konseptual Servqual memiliki 5 Gap kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa yang akan membantu pihak manajer dalam menganalisis sumber masalah dan melakukan perbaikan kualitas jasa.

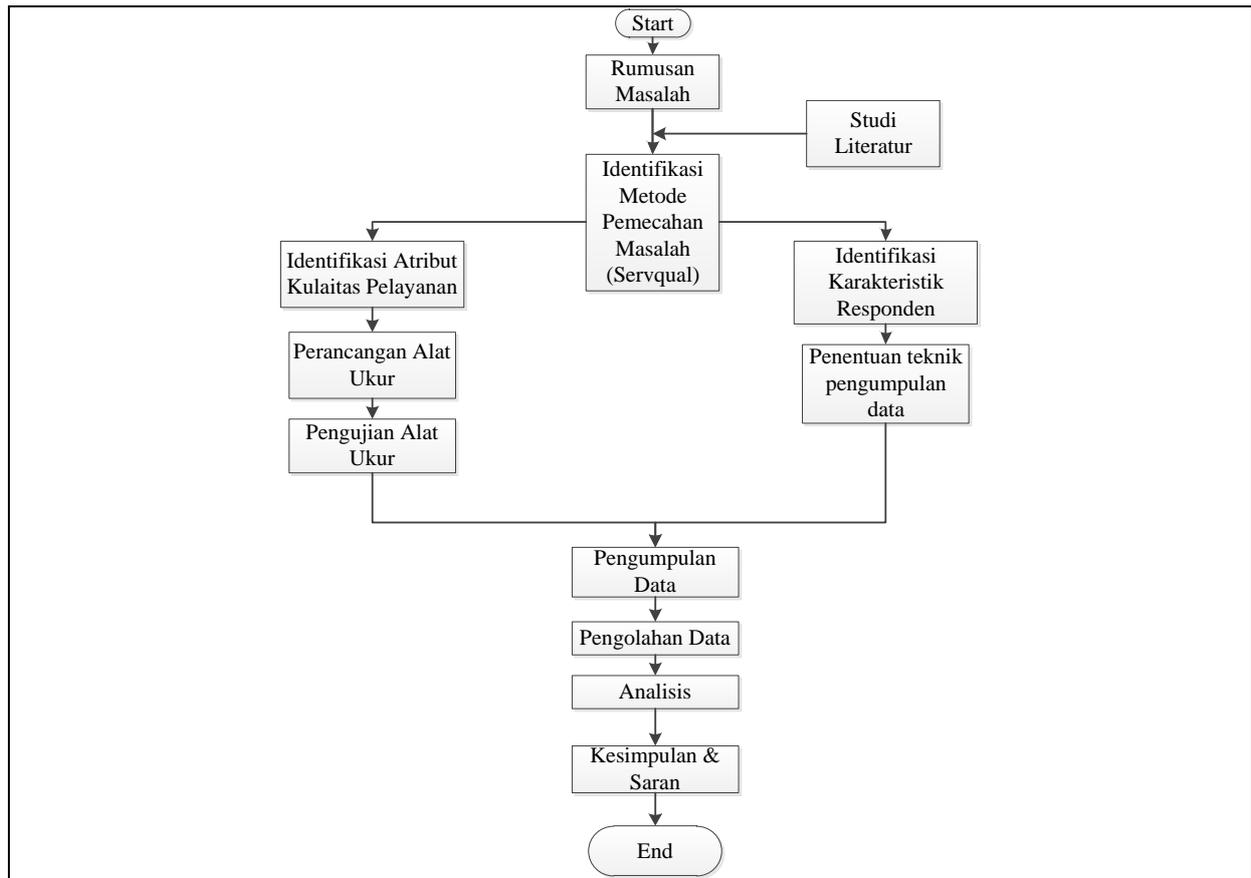
### 2.6 PENJELASAN GAP

Menurut Zeithaml (1990) menawarkan perluasan atas model *Service Quality (Servqual)*. dalam hal ini diidentifikasi sejumlah faktor internal yang mempengaruhi tingkat kualitas jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Kelima gap tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Gap 1 adalah antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- b. Gap 2 adalah antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*).
- c. Gap 3 adalah antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap 4 adalah antara penyampaian jasa komunikasi eksternal (*communication gap*).
- e. Gap 5 adalah antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Langkah-langkah pemecahan masalah ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Langkah-langkah Pemecahan Masalah**

Rumusan masalah adalah tingkat pelayanan distasiun yang diberikan oleh PT. KAI DAOP II masih kurang, bagian manajemen bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang ada akan mengakibatkan peningkatan jumlah pelanggan dan membuat pelanggan menjadi loyal.

Pada identifikasi atribut kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Setelah melakukan identifikasi atribut maka dilakukan perancangan dan pengujian alat ukur. Pengujian alat ukur dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Responden yang digunakan adalah pelanggan PT. KAI DAOP II, pegawai, dan pihak manajemen. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menggali data sesuai dengan permasalahan penelitian. Wawancara adalah menanyakan langsung perihal masalah yang ada kepada responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *sampling convenience*

#### **4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

##### **4.1. Data Kuesioner**

Terdapat tujuh jenis kuesioner yang disebarkan, yaitu:

1. Kuesioner tingkat kepentingan yang berisi apakah atribut pertanyaan penting untuk konsumen.

2. Kuesioner persepsi konsumen yang bertujuan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap setiap item pernyataan.
3. Kuesioner ekspektasi konsumen yang bertujuan untuk mengukur ekspektasi konsumen terhadap setiap item pernyataan.
4. Kuesioner persepsi manajemen yang bertujuan untuk mengukur persepsi manajemen atas ekspektasi dari konsumen mengenai item pernyataan. Dibagikan kepada pihak manajemen.
5. Kuesioner spesifikasi kualitas jasa yang bertujuan untuk mengukur spesifikasi kualitas jasa yang ditetapkan berdasarkan persepsi manajemen. Dibagikan kepada pihak manajemen.
6. Kuesioner penyampaian jasa yang bertujuan untuk mengukur penilaian spesifikasi kualitas jasa yang telah dijalankan. Dibagikan kepada karyawan.
7. Kuesioner komunikasi eksternal yang bertujuan untuk mengukur kesesuaian hasil kerja dengan spesifikasi kualitas jasa. Dibagikan kepada karyawan.

Kuesioner 1, 2, dan 3 disebarikan kepada konsumen selama 30 hari yaitu hari senin sampai dengan minggu.

#### 4.2. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Uji validasi diberikan kepada 44 responden dan  $\alpha$  5% menunjukkan 37 item pernyataan valid dan dapat digunakan untuk pengolahan selanjutnya. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

Kuesioner	A
Tingkat Kepentingan	0,991
Persepsi Konsumen	0,885
Ekspektasi Konsumen	0,974

Nilai  $\alpha$  cronbach yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan bahwa alat ukur tingkat kepentingan, persepsi konsumen, ekspektasi konsumen dinyatakan reliable.

#### 4.3. Perhitungan Gap

Rekapitulasi data untuk setiap gap dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Perhitungan Gap**

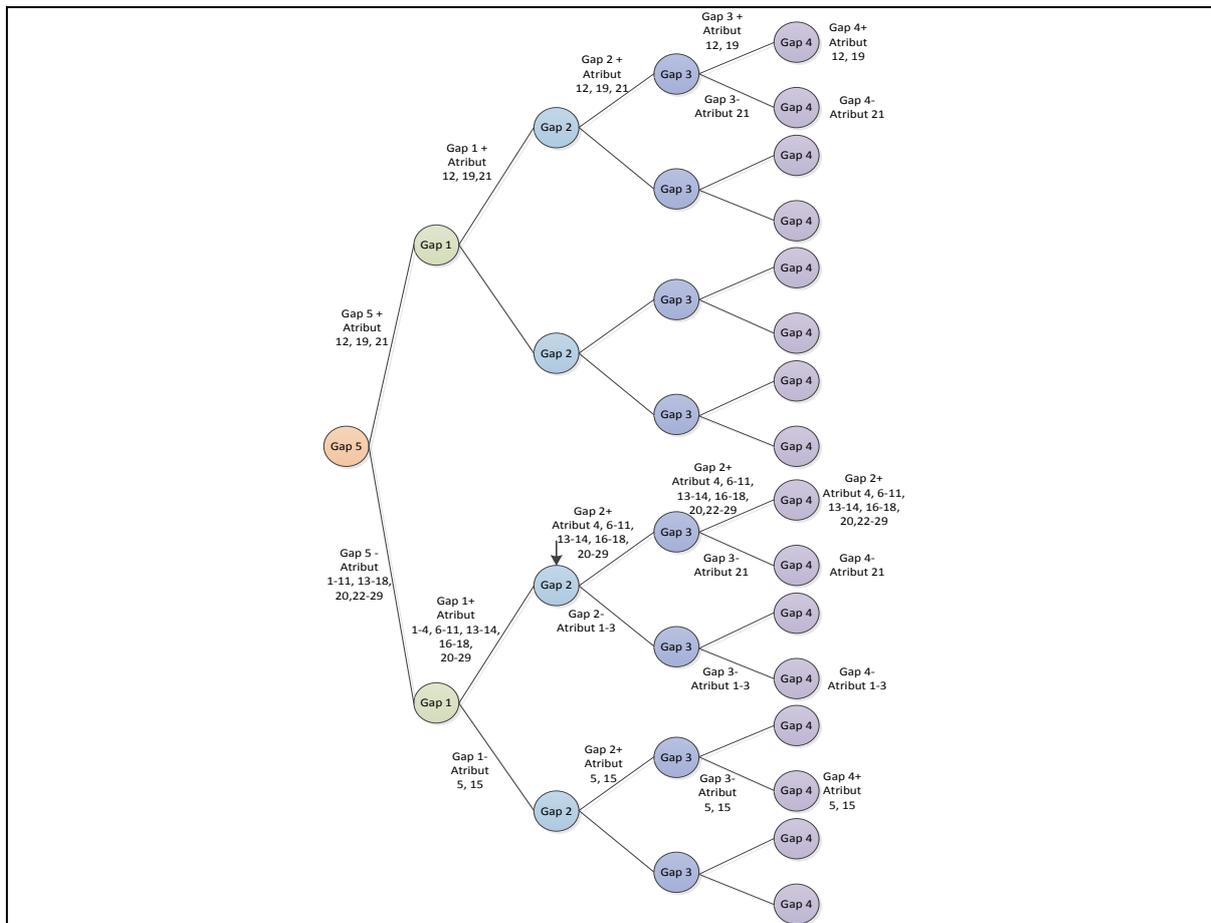
No.	Atribut Pertanyaan	Gap				
		5	1	2	3	4
A1	Desain interior dan eksterior gedung	-	+	-	+	+
A2	Kebersihan & kerapihan stasiun (lantai, gedung, halaman, tempat parkir)	-	+	-	+	+
A3	Kenyamanan tempat parkir (luas, terdapat kanopi, terdapat petugas parkir)	-	+	-	+	+
A4	Kenyamanan & kebersihan toilet (terdapat air, gayung, tisu)	-	+	+	-	+
A5	Ketersediaan & kondisi fasilitas penunjang di stasiun (kafetaria, media hiburan, tempat charger, kipas anging, tempat duduk, ATM, tempat sampah dan sarana informasi)	-	-	+	-	+
A6	Desain seragam pegawai	-	+	+	-	+
A7	Kebersihan & kerapihan pakaian pegawai	-	+	+	-	+
A8	Media informasi (pamflet, brosur dan papan informasi)	-	+	+	-	+
A9	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas	-	+	+	-	+
A10	Kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas	-	+	+	-	+
A11	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan	-	+	+	-	+
A12	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	+	+	+	+	-
A13	Keamanan dari kehilangan barang di stasiun	-	+	+	-	-
A14	Keamanan dari gangguan calo dan porter	-	+	+	-	+

**Tabel 2. Perhitungan Gap (lanjutan)**

No.	Atribut Pertanyaan	Gap				
		5	1	2	3	4
A15	Jaminan kesamaan harga yang tertera di informasi dengan harga yang dibayar (harga karcis, katering, WC)	-	-	+	-	+
A16	Jaminan keselamatan pada saat berada di stasiun	-	+	+	-	-
A17	kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	-	+	+	-	+
A18	Kejujuran petugas dalam bekerja	-	+	+	-	+
A19	Pemberian informasi yang akurat (jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta)	+	+	+	+	-
A20	Pelayanan pemesanan tiket yang akurat (kereta, jadwal, tempat duduk)	-	+	+	-	+
A21	Pelayanan transaksi keuangan yang akurat	+	+	+	+	-
A22	Kesesuaian jadwal pelayanan	-	+	+	-	+
A23	Kesabaran petugas dalam melayani pelanggan	-	+	+	-	-
A24	Kelengkapan & kejelasan informasi yang diberikan petugas	-	+	+	-	+
A25	Ketersediaan kotak saran	-	+	+	-	+
A26	Follow up Kritik dan saran complain	-	+	+	-	+
A27	Kemudahan menuju lokasi stasiun	-	+	+	-	+
A28	Kemudahan akses informasi/ pemesanan tiket/ complain	-	+	+	-	+
A29	Kemudahan menuju kereta/ posisi tempat duduk	-	+	+	-	+

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 ANALISIS NILAI GAP 1 SAMPAI DENGAN GAP 5



**Gambar 2. Pola gap**

**Tabel 3. Pola gap berurutan**

No.	Atribut Pertanyaan	Gap					Ket.
		5	1	2	3	4	
A1	Desain interior dan eksterior gedung	-	+	-	+	+	Pola 1
A2	Kebersihan & kerapihan stasiun (lantai, gedung, halaman, tempat parkir)	-	+	-	+	+	
A3	Kenyamanan tempat parkir (luas, terdapat kanopi, terdapat petugas parkir)	-	+	-	+	+	
A4	Kenyamanan & kebersihan toilet (terdapat air, gayung, tisu)	-	+	+	-	+	Pola 2
A6	Desain seragam pegawai	-	+	+	-	+	
A7	Kebersihan & kerapihan pakaian pegawai	-	+	+	-	+	
A8	Media informasi (pamflet, brosur dan papan informasi)	-	+	+	-	+	
A9	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas	-	+	+	-	+	
A10	Kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas	-	+	+	-	+	
A11	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan	-	+	+	-	+	
A14	Keamanan dari gangguan calo dan porter	-	+	+	-	+	
A17	kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	-	+	+	-	+	
A18	Kejujuran petugas dalam bekerja	-	+	+	-	+	
A20	Pelayanan pemesanan tiket yang akurat (kereta, jadwal, tempat duduk)	-	+	+	-	+	
A22	Kesesuaian jadwal pelayanan	-	+	+	-	+	
A24	Kelengkapan & kejelasan informasi yang diberikan petugas	-	+	+	-	+	
A25	Ketersediaan kotak saran	-	+	+	-	+	
A26	<i>Follow up</i> Kritik dan saran complain	-	+	+	-	+	
A27	Kemudahan menuju lokasi stasiun	-	+	+	-	+	
A28	Kemudahan akses informasi/ pemesanan tiket/ complain	-	+	+	-	+	
A29	Kemudahan menuju kereta/ posisi tempat duduk	-	+	+	-	+	
A5	Ketersediaan & kondisi fasilitas penunjang di stasiun (kafetaria, media hiburan, tempat charger, kipas anging, tempat duduk, ATM, tempat sampah dan sarana informasi)	-	-	+	-	+	Pola 3
A15	Jaminan kesamaan harga yang tertera di informasi dengan harga yang dibayar (harga karcis, katering, WC)	-	-	+	-	+	
A19	Pemberian informasi yang akurat (jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta)	+	+	+	+	-	Pola 4
A21	Pelayanan transaksi keuangan yang akurat	+	+	+	+	-	
A12	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	+	+	+	+	-	Pola 5
A13	Keamanan dari kehilangan barang di stasiun	-	+	+	-	-	
A16	Jaminan keselamatan pada saat berada di stasiun	-	+	+	-	-	
A23	Kesabaran petugas dalam melayani pelanggan	-	+	+	-	-	

## 5.2 Usulan Perbaikan

Peningkatan secara rinci untuk setiap variabel prioritas dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Usulan Perbaikan Terhadap Pola**

No	Atribut Pertanyaan	Ket.	Kondisi	Usulan yang diberikan
A1	Desain interior dan eksterior gedung	Pola 1 (Gap 5 dan Gap 2 negatif)	Spesifikasi kualitas jasa belum sesuai dengan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen	1. Memperbaiki standar yang ada dengan tepat, realistis, dan jelas berdasarkan keinginan dari konsumen.  2. Menjelaskan standar yang ada dengan jelas dan tepat agar mudah diterima oleh pegawai.
A2	Kebersihan & kerapihan stasiun (lantai, gedung, halaman, tempat parkir)			
A3	Kenyamanan tempat parkir (luas, terdapat kanopi, terdapat petugas parkir)			

**Tabel 4. Usulan Perbaikan Terhadap Pola (Lanjutan)**

No.	Atribut Pertanyaan	Ket.	Kondisi	Usulan yang diberikan
A4	Kenyamanan & kebersihan toilet (terdapat air, gayung, tisu)	Pola 2 (Gap 5 dan Gap 3 negatif)	Penyampaian jasa oleh pegawai yang ada tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah dibuat oleh manajemen	<p>Terdapat berbagai macam faktor yang mengakibatkan pegawai tidak mau bekerja sesuai dengan standar kualitas jasa diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak adanya bonus ketika bekerja sesuai dengan standard. Cara mengatasinya adalah membuat aturan untuk pegawai yang bekerja dengan baik akan mendapatkan bonus pada saat gaji.</li> <li>2. Kemampuan pegawai yang tidak sesuai dengan standard. Cara mengatasinya adalah melatih pegawai dengan mengadakan training agar standard delivery yang diberikan kepada pelanggan meningkat.</li> <li>3. Membuat tim kerja agar pegawai dapat bekerja sama dengan baik.</li> <li>4. Melakukan control berkala terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.</li> </ol>
A6	Desain seragam pegawai			
A7	Kebersihan & kerapian pakaian pegawai			
A8	Media informasi (pamflet, brosur dan papan informasi)			
A9	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas			
A10	Kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas			
A11	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan			
A14	Keamanan dari gangguan calo dan porter			
A17	kenyamanan pada saat naik dan turun kereta			
A18	Kejujuran petugas dalam bekerja			
A20	Pelayanan pemesanan tiket yang akurat (kereta, jadwal, tempat duduk)			
A22	Kesesuaian jadwal pelayanan			
A24	Kelengkapan & kejelasan informasi yang diberikan petugas			
A25	Ketersediaan kotak saran			
A26	Follow up Kritik dan saran komplain			
A27	Kemudahan menuju lokasi stasiun			
A28	Kemudahan akses informasi/ pemesanan tiket/ komplain			
A29	Kemudahan menuju kereta/ posisi tempat duduk			
A5	Ketersediaan & kondisi fasilitas penunjang di stasiun (kafeteria, media hiburan, tempat charger, kipas anging, tempat duduk, ATM, tempat sampah dan sarana informasi)	Pola 3 (Gap 5, Gap 1 dan Gap 3 negatif)	Manajemen belum mengerti apa yang diharapkan oleh pelanggan dan pelayanan yang ada tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak manajemen harus secara teratur mengumpulkan dan menggunakan informasi melalui penyebaran kuesioner, kotak kritik dan saran, riset pasar dan lain sebagainya.</li> <li>3. Mengembangkan hasil pengumpulan data terhadap jasa pelayanan yang ada.</li> <li>3. Manajemen harus sering berinteraksi langsung dengan pelanggan &amp; pegawai agar terjalin kerja sama.</li> <li>4. Membuat tim kerja agar pegawai dapat bekerja sama dengan baik.</li> <li>5. Melakukan control berkala terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.</li> <li>6. Memberikan hadiah kepada pegawai yang rajin dan memberikan hukuman kepada pegawai yang malas.</li> </ol>
A15	Jaminan kesamaan harga yang tertera di informasi dengan harga yang dibayar (harga karcis, catering, WC)			

**Tabel 4. Usulan Perbaikan Terhadap Pola (Lanjutan)**

No.	Atribut Pertanyaan	Ket.	Kondisi	Usulan yang diberikan
A19	Pemberian informasi yang akurat (jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta)	Pola 4(Gap 4 negatif)	Janji yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	1. Memperlancar arus komunikasi antara unit promosi atau iklan dan unit operasi, antara unit penjualan dan unit operasi, dan antara unit personalia, pemasaran, dan operasi.
A21	Pelayanan transaksi keuangan yang akurat			2. Memberikan layanan yang konsisten disemua tingkatan perusahaan.
A12	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan			3. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan. 4. Menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan. 5. Mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik dan setia.
A13	Keamanan dari kehilangan barang di stasiun	Pola 5 (Gap 5, Gap 3 dan Gap 4 negatif)	pelayanan yang ada tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas jasa dan Janji yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	1. Memperjelas pembagian Pekerjaan.
A16	Jaminan keselamatan pada saat berada di stasiun			2. Meningkatkan kesesuaian antara sumber daya manusia, teknologi, dan pekerjaan.
				3. Mengukur kinerja dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja.
A23	Kesabaran petugas dalam melayani pelanggan	4. Memberikan kewenangan yang lebih besar kepada sumber daya manusia yang lebih "dekat" dengan para pelanggan. 5. Membangun kerjasama antara sumber daya manusia. 6. Memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan. 7. Memperlancar arus komunikasi antara unit promosi/ iklan dan unit operasi, antara unit penjualan dan unit operasi, dan antara unit personalia, pemasaran, dan operasi. 8. Memberikan layanan yang konsisten disemua tingkatan perusahaan. 9. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan. 10. Menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan. 11. Mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik dan setia.		

## **6. KESIMPULAN**

Dari 29 atribut hampir terdapat gap 5 yang bernilai negatif, kecuali atribut 12, 19, dan 21. Sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen membuat *standard performance* tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Solusi untuk permasalahan ini adalah memperbaiki standar performance yang ada dengan cara disesuaikan dengan keinginan dari pelanggan yang relevan dan mudah dimengerti.
2. Pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan *standard performance* yang ada. Solusi yang diberikan adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada pekerja untuk mengetahui penyebab yang membuat pekerja tidak bisa bekerja sesuai dengan *standar performance* serta memberikan pelatihan secara berkala.
3. Manajemen belum mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen dan Pegawai tidak bekerja sesuai dengan *standard performance* yang ada. Solusi yang diberikan adalah membuat standar performance yang mudah untuk diterima oleh pegawai dan sesuai dengan keinginan konsumen.
4. Komunikasi eksternal yang ada tidak sesuai (berlebihan) dengan kondisi sebenarnya. Solusi yang diberikan adalah pihak yang membuat komunikasi eksternal harus bisa berkoordinasi dengan pihak lapangan agar komunikasi eksternal yang ada bisa sesuai dengan yang ada di lapangan.
5. Pegawai bekerja tidak sesuai dengan *standard performance* yang ada Komunikasi eksternal yang ada tidak sesuai (berlebihan) dengan kondisi sebenarnya. Solusi yang diberikan adalah pihak pegawai harus mengetahui dikomunikasi eksternal dan bekerja sesuai dengan yang ada di komunikasi eksternal tersebut.

## **REFERENSI**

- Rangkuti, Freddy. 2003. "Measuring Customer satisfaction". PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectation*". Simon And Schuster. New York.