

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI KRL *COMMUTER LINE*
JABODETABEK GERBONG KHUSUS WANITA (STUDI PADA PT KAI
COMMUTER JABODETABEK RUTE BOGOR-JAKARTA KOTA)**

***FACTOR ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN KRL COMMUTER LINE
JABODETABEK FOR WOMEN RAILWAY CARRIAGES (STUDY AT PT KAI
COMMUTER JABODETABEK BOGOR-JAKARTA KOTA ROUTE)***

Fattah Zulkifli¹⁾, Syahputra²⁾

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹fattah.zulkifli@yahoo.co.id, ²syahputra@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kereta api adalah salah satu moda transportasi publik yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. PT KAI *Commuter* Jabodetabek selaku operator jasa transportasi kereta api di wilayah jabodetabek menciptakan layanan KRL gerbong khusus wanita untuk meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang wanita. Dengan adanya pemisahan gerbong antara gerbong umum dengan gerbong khusus wanita, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL. Dengan hal ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja, faktor baru dan faktor dominan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mencari faktor pembentuk kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* gerbong wanita. Penelitian dilakukan kepada 100 responden yang merupakan penumpang wanita pengguna jasa layanan KRL gerbong khusus wanita. Terdapat 8 faktor yang menjadi bahan pertimbangan kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita diantaranya Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*); Kenyamanan (*Comfort*); Informasi (*Information*) dan Kemudahan (*Convenience*). Kedelapan faktor tersebut didapatkan dari hasil para penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Principal Component Analysis* (PCA) yang menghasilkan 11 faktor baru pembentuk kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita, diantaranya *Service Delivery and Credibility*; *Reliability and Comfort*; *Empathy and Understanding The Customer*; *Convenience and Tangible*; *Communication*; *Access*; *Assurance and Competence*; *Responsiveness*; *Staff Helpfulness and Appearance/presentation*; *Staff Impact*; dan *Security (Keamanan)*. Dimana faktor *Service Delivery and Credibility* menjadi faktor dominan dengan % of variance tertinggi sebesar 26,511%. Dengan begitu pihak pengelola KRL harus dapat mempertahankan keunggulan dan melakukan berbagai inovasi pelayanan dari segi *Service Delivery and Credibility* agar penumpang KRL khususnya wanita tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Kualitas Pelayanan, Kereta Api, Gerbong Khusus Wanita, KRL *Commuter Line* Jabodetabek

Abstract

The train is on mode of public transportation that is needed to run daily life. PT KAI *Commuter* Jabodetabek as the operator of rail transport services in the region jabodetabek create services KRL wagons for women to improve the quality of service for female passengers. With the separation of carriage between a common wagons and wagons for women, expected of women workers and the traveling is going to feel the safety and convenience when using the KRL. With this case the researchers want to determine what factors, new factors and the dominant factors that can affect the quality of service in KRL *Commuter Line* wagons these Bogor-Jakarta Kota. Research type used in this research is descriptive and quantitative research that aims to find the determining factors of service quality *Commuter Line* KRL wagons for women. The research was conducted to 100 respondents who were female passenger service users KRL wagons for women. There are eight factors were taken into consideration in the quality of services KRL wagons for women including *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance*; *Empathy*; *Tangibles*; *Comfort*; *Information* and *Convenience*. Eight factors are obtained from the results of previous studies regarding the quality of rail transport services. Data analysis technique used is *Principal Component Analysis* (PCA), which resulted in 11 new factors forming the quality of service in KRL wagons for women, including *Service Delivery and Credibility*; *Reliability and Comfort*; *Empathy and Understanding The Customer*; *Convenience and Tangible*; *Communication*; *Access*; *Assurance and Competence*; *Responsiveness*; *Staff Helpfulness and Appearance/presentation*; *Staff Impact*; and *Security*. Where factors *Service Delivery and Credibility* becomes the dominant factor with the highest% of variance of 26.511%. With so KRL manager should be able to maintain the advantage and perform a variety of innovative services in terms of *Service Delivery and Credibility* order KRL passengers, especially women remain satisfied with the services provided.

Keywords : Factor Analysis, Railway Service Quality, Wagon for Women, KRL *Commuter Line* Jabodetabek

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis pada sektor jasa semakin meningkat saat ini. Perkembangan ini dapat diamati pada aktivitas sehari-hari, dimana sebagian besar aktivitas tersebut tidak bisa lepas dari penggunaan atau peranan dari berbagai sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi.

Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api. Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi dengan multi keunggulan komparatif, hemat lahan dan energi, rendah polusi, bersifat massal, serta mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang memasuki era kompetisi, potensinya diharapkan dapat dimobilisasi dalam skala nasional, sehingga mampu menciptakan keunggulan yang kompetitif terhadap produksi dan jasa domestik dipasar global. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh kereta api di atas, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan guna menjadi solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Melihat semakin meningkatnya mobilitas penduduk dan semakin kompleksnya permasalahan transportasi di perkotaan khususnya masyarakat di wilayah Jabodetabek, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia membentuk anak perusahaan yang bernama PT KAI *Commuter* Jabodetabek yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek. Seiring dengan peningkatan mobilitas penduduk dan permasalahan transportasi yang terjadi di Jakarta dan sekitarnya berpengaruh terhadap jumlah penumpang kereta api per tahunnya. Hal tersebut dapat terlihat pada table berikut ini.

| Tahun | Jumlah Penumpang |
|-------|------------------|
| 2011 | 121.105 |
| 2012 | 134.088 |
| 2013 | 158.483 |
| 2014 | 208.496 |
| 2015 | 257.531 |

Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek Tahun 2011-2015 (Juta Orang)

(Sumber : <https://www.bps.go.id/>, diakses 9 Februari 2016)

Salah satu rute layanan KRL yang diselenggarakan oleh PT. KAI *Commuter* Jabodetabek adalah rute Bogor-Jakarta Kota. Penyedia KRL rute Bogor-Jakarta Kota bertujuan mengakomodir kebutuhan masyarakat di daerah Bogor, Depok dan Jakarta. KRL rute Bogor-Jakarta memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan masyarakat di daerah Jakarta, Bogor dan Depok terutama dalam hal mobilitas masyarakat yang beraktifitas di luar daerahnya dan sebagai alat transportasi yang dapat mengatasi masalah kemacetan yang sering dihadapi masyarakat. Rute perjalanan tersebut memiliki jumlah kepadatan penumpang tertinggi dibandingkan rute perjalanan lainnya.



(Sumber : <http://www.krl.co.id/>, diakses 19 Februari 2016)

PT KAI *Commuter* Jabodetabek menerapkan kebijakan penambahan gerbong khusus wanita guna meningkatkan kualitas dan pelayanan bagi para pengguna KRL. Pelaksanaan kebijakan tersebut dengan pengadaan dua gerbong pada setiap rangkaian kereta api, tujuannya untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik pada penumpang wanita dan untuk memperkecil kejahatan pelecehan seksual dan lainnya terhadap penumpang wanita. Dengan adanya pemisahan gerbong antara gerbong umum dengan gerbong khusus wanita, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian dengan anak kecil akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL.

Hingga saat ini di dalam gerbong khusus wanita menunjukkan bahwa pelayanan transportasi KRL gerbong

khusus wanita belum dilaksanakan secara maksimal. Diberlakukannya gerbong khusus tersebut ternyata tidak sepenuhnya menghilangkan masalah keamanan dan kenyamanan di dalam gerbong. Hal ini dikarenakan jumlah kapasitas pelayanan gerbong khusus wanita yang disediakan PT KAI *Commuter* Jabodetabek tidak sesuai dengan jumlah penumpang.

Kualitas pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangatlah penting maka dari itu perlu dilakukan studi tentang analisis faktor kualitas pelayanan, agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada jasa transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek, khususnya kualitas pelayanan pada gerbong khusus wanita.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui atribut-atribut penting kualitas pelayanan pada penyedia jasa layanan kereta api KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI KRL COMMUTER LINE JABODETABEK GERBONG KHUSUS WANITA (Studi Pada PT. KAI *Commuter* Jabodetabek Rute Bogor - Jakarta).

Rumusan masalah dalam penelitian:

1. Faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan pada KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita?
2. Faktor-faktor baru apa saja yang membentuk kualitas pelayanan pada KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita?
3. Faktor kualitas pelayanan apakah yang paling dominan pada KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan pada KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor baru apa saja yang membentuk kualitas pelayanan pada KRL gerbong khusus wanita.
3. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan apa yang paling dominan pada KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita.

Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuisioner kepada 100 responden yang merupakan penumpang pengguna jasa transportasi KRL gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota. Teknik analisis data yang digunakan dalam mengolah data tersebut adalah menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) untuk mentransformasi data ordinal menjadi interval, uji KMO dan *Bartlett's Test of Sphericity* dan *Principal Component Analysis* (PCA).

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Dasar Teori

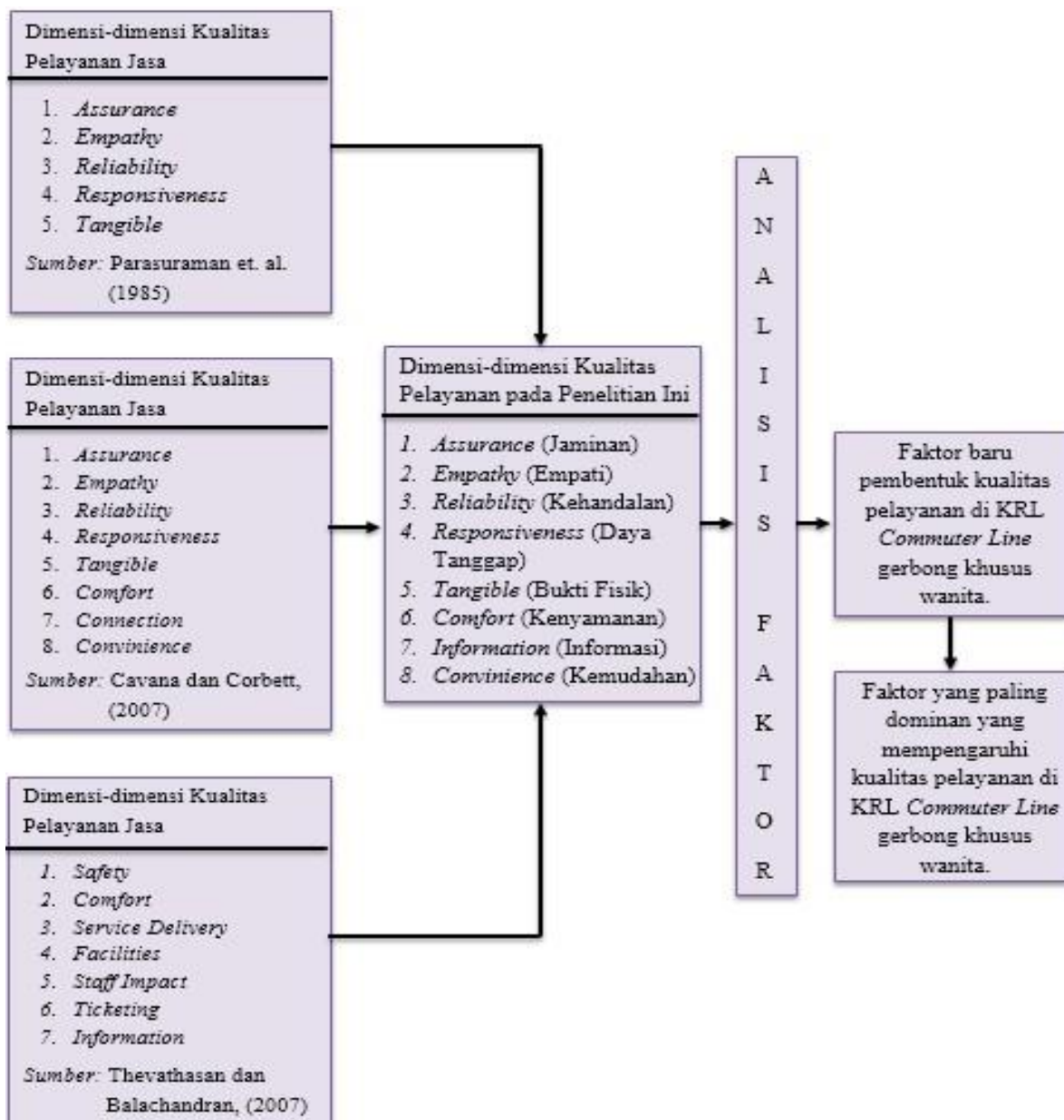
- a. **Pemasaran:** Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan (William J. Stanton dalam Danang Sunyoto, 2013:194).
- b. **Jasa:** Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa tersebut mungkin saja atau mungkin juga tidak terkait dengan suatu produk fisik (Kotler dan Keller, 2009:36).
- c. **Kualitas Pelayanan:** Kualitas pelayanan pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2009:246). Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2012:157).
- d. **Pelayanan Publik:** Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2001:51-52).
- e. **Kualitas Pelayanan Publik:** Dalam menentukan kualitas pelayanan publik diperlukan ciri-ciri atau atribut-atribut, antara lain: (1) Ketepatan waktu pelayanan; (2) Akurasi pelayanan; (3) Kesopanan dan keramahan; (4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya (Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah, 2011:40)
- f. **Transportasi:** Menurut Adisasmita (2011:1) transportasi dirumuskan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkat muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*).
- g. **Dimensi Kualitas Pelayanan:** Menurut Hardiyansyah (2011:45), Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, terdapat dimensi-dimensi yang dirancang oleh para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai pemandu bagi para aparat. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut

para ahli tidak hanya satu, ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang dapat memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan kompetitif sebagai penjelas dalam konteks yang berbeda-beda.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh faktor-faktor kualitas pelayanan jasa transportasi KRL gerbong khusus wanita yaitu: Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*); Kenyamanan (*Comfort*); Informasi (*Information*); dan Kemudahan (*Convenience*).

Peneliti mengadaptasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada jasa transportasi kereta api dari beberapa penelitian terdahulu oleh Parasuraman, et. al (1985; 1988); Cavana dan Corbett (2007); serta Thevathasan dan Balachandran (2007). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikir

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka hipotesis penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan minimal terdapat 1 (satu) faktor yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan jasa transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota (*Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Tangibles; Comfort; Information; dan Convenience*).

3. Pembahasan

3.1 Sampel dan Pengumpulan Data

Pengambilan jumlah sampel dari populasi memiliki aturan atau ada tekniknya. Dengan menggunakan teknik yang benar, sampel diharapkan dapat mewakili populasi, sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasikan menjadi kesimpulan populasi. Pada dasarnya, ada dua teknik penarikan sampel dari populasi, yaitu: (1) *probability sampling* dan (2) *non probability sampling*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan tipe *purposive/judgemental sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sugiyono (2012:301). *Purposive/Judgemental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. (Wardhana, dkk 2015:104). Wiyono (2011) menyatakan bahwa pada teknik *purposive* atau *judgemental sampling*, subjek yang dipilih sangat tergantung pada pemahaman peneliti terhadap karakteristik populasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel dengan kriteria yang sudah ditentukan untuk memperkuat hasil penelitian dan mempunyai hasil yang relevan.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang wanita pengguna jasa layanan transportasi KRL gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota yang berjumlah 100 orang. Data yang diperlukan dalam penelitian adalah data kuantitatif yang membutuhkan data primer. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuisioner yaitu pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang diajukan kepada sampel berdasarkan penguraian masing-masing variabel yang digunakan dalam model penelitian.

3.2 Hasil Pengujian

a. KMO dan *Barlett's Test of Sphericity*

Total variabel faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah 8 variabel, yang tertuang dalam 40 pertanyaan dalam kuesioner. Seluruh variabel yang diteliti dilakukan input kedalam SPSS diikuti data yang diperoleh. KMO dan *Barlett's Test Sphericity* digunakan untuk melihat tentang layak atau tidaknya analisis faktor dilakukan dalam penelitian ini:

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | ,772 |
| Approx. Chi-Square | | 2592,433 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Df | 780 |
| | Sig. | ,000 |

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai KMO sebesar $0,772 > 0,500$ (nilai minimum kelayakan analisis faktor). Dapat juga dilihat angka *Barlett's Test Of Sphericity* (diperlihatkan dengan angka Chi Square) sebesar 2592,433 dengan signifikansi 0,000 yang artinya dapat dipercaya 100% bahwa antar variabel terdapat korelasi.

b. *Factoring*

Proses *Factoring* dilakukan pada 8 variabel dengan total jumlah item 40 pertanyaan dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Principal Component Analysis* dimana menggunakan total *variance* atau ketiga jenis varian, menghasilkan *specific* dan *error variance* terkecil. Dalam menentukan faktor baru, dapat dilakukan dengan melihat *eigenvalue*. Berikut adalah hasil total *variance* pada tabel berikut ini.

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 10,604 | 26,511 | 26,511 | 10,604 | 26,511 | 26,511 |
| 2 | 5,148 | 12,870 | 39,381 | 5,148 | 12,870 | 39,381 |
| 3 | 2,266 | 5,664 | 45,045 | 2,266 | 5,664 | 45,045 |
| 4 | 2,124 | 5,311 | 50,356 | 2,124 | 5,311 | 50,356 |
| 5 | 1,658 | 4,145 | 54,502 | 1,658 | 4,145 | 54,502 |
| 6 | 1,508 | 3,769 | 58,271 | 1,508 | 3,769 | 58,271 |
| 7 | 1,449 | 3,623 | 61,894 | 1,449 | 3,623 | 61,894 |
| 8 | 1,352 | 3,380 | 65,274 | 1,352 | 3,380 | 65,274 |
| 9 | 1,300 | 3,249 | 68,523 | 1,300 | 3,249 | 68,523 |
| 10 | 1,110 | 2,776 | 71,298 | 1,110 | 2,776 | 71,298 |
| 11 | 1,081 | 2,703 | 74,001 | 1,081 | 2,703 | 74,001 |
| 12 | ,960 | 2,400 | 76,401 | | | |
| 13 | ,898 | 2,245 | 78,646 | | | |
| 14 | ,840 | 2,101 | 80,747 | | | |
| 15 | ,692 | 1,730 | 82,477 | | | |
| 16 | ,669 | 1,672 | 84,149 | | | |
| 17 | ,626 | 1,564 | 85,714 | | | |
| 18 | ,550 | 1,376 | 87,090 | | | |
| 19 | ,524 | 1,309 | 88,399 | | | |
| 20 | ,468 | 1,169 | 89,568 | | | |
| 21 | ,436 | 1,091 | 90,659 | | | |
| 22 | ,404 | 1,009 | 91,668 | | | |
| 23 | ,355 | ,887 | 92,555 | | | |
| 24 | ,341 | ,852 | 93,406 | | | |
| 25 | ,299 | ,748 | 94,154 | | | |
| 26 | ,278 | ,696 | 94,850 | | | |
| 27 | ,267 | ,668 | 95,518 | | | |
| 28 | ,243 | ,607 | 96,125 | | | |
| 29 | ,205 | ,513 | 96,638 | | | |
| 30 | ,180 | ,450 | 97,088 | | | |
| 31 | ,176 | ,440 | 97,528 | | | |
| 32 | ,163 | ,407 | 97,936 | | | |
| 33 | ,154 | ,386 | 98,322 | | | |
| 34 | ,152 | ,381 | 98,703 | | | |
| 35 | ,120 | ,299 | 99,002 | | | |
| 36 | ,105 | ,263 | 99,265 | | | |
| 37 | ,089 | ,223 | 99,488 | | | |
| 38 | ,081 | ,202 | 99,689 | | | |
| 39 | ,077 | ,193 | 99,883 | | | |
| 40 | ,047 | ,117 | 100,000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Olahan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas menghasilkan 11 faktor yang dimasukkan kedalam analisis faktor dengan total nilai *cumulative* 74,001%. Dari tabel 4.2 juga terlihat terdapat 40 *component* atau faktor yang terbentuk karena nilai *eigenvalue* >1 dan pada *component* kedua belas nilai *eigenvalue* yang dihasilkan adalah ≤ 1 tidak digunakan dalam menghitung jumlah faktor yang terbentuk. Berikut adalah tabel *component matrix* yang di rotasi:

Rotated Component Matrix^a

| | Component | | | | | | | | | | |
|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Item_1 | ,747 | ,114 | ,066 | -,012 | -,017 | ,186 | ,338 | ,102 | ,243 | -,199 | -,162 |
| Item_2 | -,012 | ,066 | ,142 | ,105 | ,102 | ,051 | ,101 | ,020 | ,785 | ,063 | ,279 |
| Item_3 | ,022 | ,177 | ,102 | ,100 | -,036 | ,025 | -,060 | ,065 | ,074 | ,758 | ,170 |
| Item_4 | ,774 | -,085 | ,140 | -,008 | ,195 | ,169 | ,204 | ,018 | ,167 | -,011 | ,062 |
| Item_5 | ,831 | ,144 | ,088 | ,001 | ,010 | ,064 | -,034 | ,348 | ,059 | ,071 | ,044 |
| Item_6 | ,542 | ,062 | ,127 | ,060 | -,020 | ,150 | ,031 | ,671 | ,070 | ,058 | -,022 |
| Item_7 | ,226 | -,012 | ,157 | ,019 | ,124 | ,822 | ,052 | ,139 | ,004 | ,108 | ,023 |
| Item_8 | ,047 | ,299 | ,191 | ,334 | ,081 | ,130 | -,140 | ,118 | ,057 | ,071 | ,596 |
| Item_9 | ,192 | -,022 | ,030 | ,025 | ,100 | ,857 | ,074 | ,146 | -,015 | ,065 | ,078 |
| Item_10 | ,069 | ,107 | ,164 | ,104 | ,784 | ,101 | ,092 | ,110 | ,173 | ,024 | ,043 |
| Item_11 | -,073 | ,655 | ,201 | -,022 | -,091 | -,203 | ,085 | ,229 | ,065 | ,102 | ,211 |
| Item_12 | ,072 | ,635 | ,010 | ,247 | ,070 | -,048 | ,287 | -,041 | ,213 | ,060 | ,228 |
| Item_13 | ,321 | ,030 | ,214 | ,013 | ,006 | -,001 | ,579 | -,139 | ,350 | ,328 | -,119 |
| Item_14 | ,246 | ,275 | ,241 | ,302 | ,150 | ,093 | ,586 | ,019 | -,023 | ,143 | ,194 |
| Item_15 | -,121 | ,124 | ,168 | ,677 | ,304 | ,144 | -,007 | ,020 | ,161 | ,293 | -,027 |
| Item_16 | ,397 | -,039 | ,043 | ,097 | ,162 | ,110 | -,032 | ,688 | ,022 | ,075 | ,073 |
| Item_17 | ,111 | ,236 | ,094 | ,093 | ,114 | -,031 | ,199 | ,041 | ,196 | ,057 | ,790 |
| Item_18 | ,128 | ,209 | ,678 | ,169 | ,104 | ,178 | -,102 | -,158 | ,045 | ,122 | ,206 |
| Item_19 | ,025 | ,181 | ,225 | ,195 | ,331 | ,155 | ,252 | ,076 | ,017 | ,607 | -,170 |
| Item_20 | ,795 | ,025 | ,075 | -,029 | ,093 | ,191 | ,139 | ,332 | -,042 | ,137 | ,045 |
| Item_21 | ,386 | ,030 | ,070 | -,067 | ,136 | ,199 | ,089 | ,692 | ,045 | ,002 | ,068 |
| Item_22 | ,048 | -,032 | ,703 | -,005 | ,142 | ,185 | ,253 | ,082 | ,184 | ,214 | ,050 |
| Item_23 | ,081 | ,138 | ,696 | ,338 | ,203 | ,068 | ,240 | ,131 | -,062 | ,059 | -,033 |
| Item_24 | ,115 | ,283 | ,663 | ,275 | ,226 | -,089 | ,043 | ,103 | ,057 | ,030 | ,153 |
| Item_25 | ,057 | ,296 | ,675 | ,410 | ,142 | -,105 | ,056 | ,161 | ,109 | -,049 | -,041 |
| Item_26 | ,216 | ,688 | ,183 | ,222 | -,030 | ,104 | -,045 | ,157 | -,187 | ,058 | ,135 |
| Item_27 | -,007 | ,165 | ,225 | ,720 | ,040 | -,032 | ,139 | ,107 | ,016 | ,036 | ,115 |
| Item_28 | ,144 | ,230 | -,045 | ,147 | ,126 | ,526 | ,152 | ,082 | ,316 | -,324 | -,321 |
| Item_29 | ,791 | ,196 | -,065 | ,029 | ,151 | ,051 | ,034 | ,026 | -,072 | ,104 | ,139 |
| Item_30 | ,025 | ,746 | ,096 | ,124 | ,239 | -,011 | ,136 | -,163 | ,073 | ,155 | ,034 |
| Item_31 | ,199 | ,693 | ,251 | ,063 | ,212 | ,279 | -,045 | -,177 | ,188 | ,043 | -,010 |
| Item_32 | ,117 | ,437 | ,104 | ,137 | ,331 | -,005 | -,057 | ,181 | ,557 | ,088 | -,067 |
| Item_33 | ,097 | ,082 | ,316 | ,102 | ,808 | ,088 | ,046 | ,094 | ,075 | -,125 | -,023 |
| Item_34 | ,201 | ,110 | -,018 | ,072 | ,611 | ,251 | ,253 | ,097 | ,112 | ,275 | ,240 |
| Item_35 | ,106 | ,131 | ,223 | ,401 | ,511 | -,009 | -,075 | -,084 | -,213 | ,191 | ,130 |
| Item_36 | ,506 | -,132 | ,062 | -,050 | ,012 | ,197 | ,610 | -,028 | ,139 | -,171 | ,110 |
| Item_37 | -,022 | ,419 | ,115 | ,007 | ,232 | ,062 | ,636 | ,197 | -,094 | -,069 | ,020 |
| Item_38 | ,888 | ,047 | ,073 | ,027 | -,019 | ,005 | -,056 | ,146 | -,145 | -,060 | -,024 |
| Item_39 | ,063 | ,051 | ,135 | ,772 | ,251 | -,078 | -,228 | -,191 | -,066 | -,009 | ,024 |
| Item_40 | -,026 | ,104 | ,163 | ,721 | -,109 | ,148 | ,227 | ,092 | ,201 | ,019 | ,146 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 18 iterations.

Pada table di atas menunjukkan perbedaan nilai korelasi setiap variabel awal menjadi semakin jelas, dari tabel *Rotated Component Matrix* diatas tidak terdapat variabel yang nilai korelasinya $\leq 0,5$. Suatu faktor (dimensi) mendukung sebuah definisi atau variabel jika memiliki nilai komponen lebih besar atau sama dengan 0,5. Sehingga tiap variabel awal dapat dimasukkan ke dalam sebelas faktor yang terbentuk.

Pengelompokan Faktor

| Component | Item Yang Berkorelasi | Kalimat Pertanyaan | Variabel | % Component Matrix | Labelling |
|-----------|-----------------------|--|--|--------------------|---|
| 1 | Item_1 | Pengelola KRL Commuter Line dapat diandalkan. | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 0,747 | <i>Service Delivery and Credibility</i> |
| | Item_4 | KRL Commuter Line datang tepat waktu. | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 0,774 | |
| | Item_5 | Apabila ada penumpang wanita yang memerlukan bantuan, petugas langsung menghampiri. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,831 | |
| | Item_20 | Pengelola kereta api memahami benar kebutuhan penumpang khususnya penumpang wanita. | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,795 | |
| | Item_29 | Lampu di dalam gerbong khusus wanita berfungsi dengan baik. | Kenyamanan (<i>Comfort</i>) | 0,791 | |
| | Item_38 | Tiket KRL mudah didapat. | Kemudahan (<i>Convenience</i>) | 0,888 | |
| 2 | Item_11 | Tindakan kejahatan terhadap wanita jadi berkurang sejak adanya gerbong khusus wanita. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,655 | <i>Reliability and Comfort</i> |
| | Item_12 | Petugas di gerbong khusus wanita bersikap sopan dalam melakukan pelayanan. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,635 | |
| | Item_26 | Di dalam gerbong khusus wanita disediakan tempat duduk prioritas (lanjut usia, wanita hamil penyandang disabilitas dan ibu yang membawa anak). | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 0,688 | |
| | Item_30 | Tempat duduk di dalam gerbong khusus wanita nyaman. | Kenyamanan (<i>Comfort</i>) | 0,746 | |
| | Item_31 | Pendingin udara di gerbong khusus wanita (AC) berfungsi dengan baik. | Kenyamanan (<i>Comfort</i>) | 0,693 | |
| 3 | Item_18 | Saat perjalanan petugas selalu berada di dalam gerbong khusus wanita. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,678 | <i>Empathy and Understanding The Customer</i> |
| | Item_22 | Petugas KRL memberikan perhatian kepada setiap penumpang. | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,703 | |
| | Item_23 | Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang (menggunakan bahasa yang baik). | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,696 | |
| | Item_24 | Petugas KRL membantu penumpang yang kesulitan saat hendak naik ke dalam gerbong khusus wanita. | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,663 | |
| | Item_25 | Pelayanan yang diberikan petugas terhadap penumpang tidak membedakan status sosial. | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,675 | |
| 4 | Item_15 | Kemampuan petugas memberikan informasi mengenai keterlambatan KRL kepada penumpang. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,677 | <i>Convenience and Tangible</i> |
| | Item_27 | Petugas kereta yang ada di dalam gerbong khusus wanita berpakaian rapi. | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 0,720 | |

| | | | | | |
|---|---------|--|---|-------|---|
| | Item_39 | Harga tiket KRL terjangkau untuk semua kalangan. | Kemudahan (<i>Convenience</i>) | 0,772 | |
| | Item_40 | Kemudahan akses ke lokasi stasiun KRL. | Kemudahan (<i>Convenience</i>) | 0,721 | |
| 5 | Item_10 | Petugas selalu memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai waktu kedatangan maupun keberangkatan KRL di dalam gerbong. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,784 | <i>Communication</i> |
| | Item_33 | Di stasiun terdapat papan pemberitahuan tentang jadwal perjalanan KRL. | Informasi (<i>Information</i>) | 0,808 | |
| | Item_34 | Di stasiun terdapat iklan atau pamflet yang berisi tentang informasi gerbong khusus wanita. | Informasi (<i>Information</i>) | 0,611 | |
| | Item_35 | Di dalam rangkaian KRL gerbong khusus wanita terdapat papan informasi tentang rute-rute perjalanan KRL. | Informasi (<i>Information</i>) | 0,511 | |
| 6 | Item_7 | Penumpang selalu mendapatkan informasi terbaru dengan cepat mengenai perubahan jadwal KRL. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,822 | <i>Access</i> |
| | Item_9 | Pengaduan atau protes penumpang terhadap layanan yang diberikan segera ditanggapi oleh pengelola KRL. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,857 | |
| | Item_28 | Di setiap area tunggu khusus penumpang wanita yang ada di peron stasiun tersedia tempat duduknya nyaman. | Kenyamanan (<i>Comfort</i>) | 0,526 | |
| 7 | Item_13 | Setelah sampai di stasiun tujuan, penumpang disambut ramah oleh petugas stasiun. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,579 | <i>Assurance and Competence</i> |
| | Item_14 | Petugas keamanan di gerbong khusus wanita mampu melindungi wanita. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,586 | |
| | Item_36 | Di stasiun tersedia loket tiket yang khusus melayani penumpang gerbong khusus wanita. | Kemudahan (<i>Convenience</i>) | 0,610 | |
| | Item_37 | Kecepatan petugas loket dalam melayani penjualan tiket kepada penumpang. | Kemudahan (<i>Convenience</i>) | 0,636 | |
| 8 | Item_6 | Daya tanggap petugas dalam menjawab semua pertanyaan penumpang. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,671 | <i>Responsiveness</i> |
| | Item_16 | Penumpang merasa aman saat berada di dalam gerbong wanita. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,688 | |
| | Item_21 | Kepentingan penumpang khususnya wanita menjadi prioritas utama pengelola KRL. | Empati (<i>Empathy</i>) | 0,692 | |
| 9 | Item_2 | Sewaktu penumpang mendapatkan masalah (seperti kehilangan barang di dalam kereta) pihak pengelola KRL bersikap simpatik. | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 0,785 | <i>Staff Helpfulness and Appearance/ presentation</i> |
| | Item_32 | Kenyamanan pegangan tangan saat berdiri (tidak mendapatkan tempat duduk). | Kenyamanan (<i>Comfort</i>) | 0,557 | |

| | | | | | |
|----|---------|--|--|-------|---------------------|
| 10 | Item_3 | Kesesuaian jumlah petugas dalam gerbong KRL <i>Commuter Line</i> dengan jumlah penumpang. | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 0,758 | <i>Staff Impact</i> |
| | Item_19 | Apabila terjadi kerusakan kereta ataupun gangguan persinyalan pada KRL saat melakukan perjalanan, petugas langsung memberikan penjelasan kepada penumpang. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,607 | |
| 11 | Item_8 | Apabila ada penumpang laki-laki yang salah masuk di gerbong wanita, petugas langsung menghampiri meminta penumpang tersebut pindah ke gerbong umum. | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 0,596 | <i>Security</i> |
| | Item_17 | Petugas selalu menjaga pintu masuk gerbong khusus wanita agar tidak dinaiki penumpang laki-laki. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,790 | |

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KRL gerbong khusus wanita maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat delapan faktor yang menentukan kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita yaitu: Kehandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*); Kenyamanan (*Comfort*); Informasi (*Information*); dan Kemudahan (*Convenience*).
- b. Dari 8 variabel awal yang dimasukkan analisis faktor, pada akhirnya terbentuk 11 faktor sebagai berikut :
 - **Service Delivery and Credibility.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi sebesar 26,511% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_1 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,747), item_4 (0,774), item_5 (0,831), item_20 (0,795), item_29 (0,791) dan item_38 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,888).
 - **Reliability and Comfort.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi kedua sebesar 12,870% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_11 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,655), item_12 (0,635), item_26 (0,688), item_30 (0,746) dan item_31 (0,693).
 - **Empathy and Understanding The Customer.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi ketiga sebesar 5,664% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_18 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,678), item_22 (0,703), item_23 (0,696), item_24 (0,663) dan item_25 (0,675).
 - **Convenience and Tangible.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi keempat sebesar 5,311% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_15 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,677), item_27 (0,720), item_39 (0,772), dan item_40 (0,721).
 - **Communication.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi kelima sebesar 4,145% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_10 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,783), item_33 (0,808), item_34 (0,611), dan item_35 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,511).
 - **Access.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi keenam sebesar 3,769%. Dengan item pernyataan yang berkorelasi item_7 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,822), item_9 (0,795) dan item_28 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,526).
 - **Assurance and Competence.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi ketujuh sebesar 3,623% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_13 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,579), item_14 (0,586), item_36 (0,610) dan item_37 (0,636).
 - **Responsiveness.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi kedelapan sebesar 3,380% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_6 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,671), item_16 (0,688) dan item_21 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,692).
 - **Staff Helpfulness and Appearance/ presentation.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi kesembilan sebesar 3,249% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_2 dengan nilai *component matrix* sebesar (0,785) dan item_32 dengan nilai *component matrix*

sebesar (0,557).

- **Staff Impact.** Faktor ini memiliki nilai % of variance tertinggi kesepuluh sebesar 2,776% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_3 dengan nilai component matrix sebesar (0,758) dan item_19 dengan nilai component matrix sebesar (0,607).
 - **Security (Keamanan).** Faktor memiliki nilai % of variance terkecil yaitu 2,703% dengan item pernyataan yang berkorelasi item_8 dengan nilai component matrix sebesar (0,596) dan item_17 dengan nilai component matrix sebesar (0,790).
- c. Faktor yang paling dominan pada kualitas pelayanan di KRL Commuter Line gerbong khusus wanita yaitu *Service Delivery and Credibility* yang memiliki nilai % of variance tertinggi sebesar 26,511%. Hal ini selaras dengan pihak pengelola KRL yang senantiasa memberikan layanan prima bagi penumpang KRL gerbong khusus wanita. Seperti pengelola KRL dapat diandalkan, ketepatan waktu kedatangan kereta, apabila ada penumpang wanita yang memerlukan bantuan petugas langsung menghampiri, lampu di dalam gerbong berfungsi dengan baik dan tiket KRL yang mudah didapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2010). *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Jakarta: PT. Graha Ilmu.
- Adisasmita, S. A. (2011). *Jaringan Transportasi: Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Allen, W. G. and DiCesare, F. (1976). "Transit Service Evaluation: Preliminary Identification Variables Characterizing Level of Service". *Transportation Research Record*, Vol. 606, pp. 47-53.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia. Publishing.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing*. (3rd ed.). Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cavana, Robert Y. and Corbett, Lawrence M. (2007). *Developing Zones of Tolerance For Managing Passenger Rail Service Quality*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 24, no. 1, 7-31.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey : Pearson Education.
- Hair., et al. (2011). *Essentials of Business Research Methods*. New York: M.E. Sharpe.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Isurwanto, W. dan Pricillia, V. W. (2011). *Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual*. HUMANIORA Vol.2 No.1. Bina Nusantara University.
- Jayanti, N. Y. (2013). *Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Rute Jakarta-Bogor Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Indonesia*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri-Lembaga Administrasi Negara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementeri Perhubungan Republik Indonesia. Peraturan Nomer: PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing*. Penerjemah Bob Sabran. Edisi Ke-13. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition. Pearson Prentice. Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi. Jakarta: PPM. Laura, E. dan Gabriella, M. (2015). *Relationships Between Rail Passengers' Satisfaction and Service Quality: A Framework For Identifying Key Service Factors*. *Public Transport* 7, 185-201.
- Lovelock, C., et. al. (2010). *Pemasaran Jasa*. Edisi 7, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C., Wright, L., (2005) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Malhotra. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Miro, F. (1997). *Sistem Transportasi Kota*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Miro, F. (2002). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyatiningsih, E. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. Oglesby, Clarkson H. and Hick G. (1990). *Teknik Jalan Raya. Jilid 1 (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications For Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Pullen,W.T. (1993). *Definition and Measurement of Quality of Service For Local Public Transport Management*. *Transport Reviews*, Vol.13 No 3, pp.247-64.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Regina. (2012). *Kualitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita Commuter Line Oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek Berdasarkan Persepsi Pelanggan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Riduwan & Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sara, Hernandez.,et al. (2015). *Urban Transport Interchanges: A Methodology For Evaluating Perceived Quality*. *Transportation Research Part A* 84 (2016) 31–43 TRYSE Research Group, University of Granada
- Sarwono, J. (2012). *Path Analysis dengan SPSS*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sigit, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 7, No. 1 FISIP UPN Veteran Yogyakarta.
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sukmadinata, N. S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sukwadi, Ronald & Teofilus, G. (2015). *Behavioral Intention Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek*. *Jurnal Teknik Industri* Fakultas Teknik, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Vol. X, No. 2.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryani. (2014). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Muamalat Indonesia)*. *STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Al - Iqtishad*: Vol. VI No. 2.
- Thevathasan, A. and Balachandran, B. (2007). *Customers' Perceptions of Metropolitan Train Services in Melbourne*. 30th Australasian Transport Research Forum.
- Trilestari, E. W. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics Disertasi*. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tripp, C. and Drea, J. T. (2002). "Selecting and Promoting Service Encounter Elements in Passenger Rail Transport". *The Journal of Services Marketing*, Vol. 15 No. 5, pp. 432-42.
- Utama, A. R. (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Trevel Cipaganti Rute Jakarta – Bandung*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.
- Velnamby, T. (2013). *Factor Analysis of Service Quality in University Libraries in Sri Lanka An Application of Servqual Model*. *Industrial Engineering Letters*. Vol.3, No.5.
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wardana, A., Budi, R. K., dan Syahputra. (2015). *Metode Riset Bisnis*. Bandung: PT. Karya Manunggal Lithomas.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Badan Penerbit ITB.

- Wasistiono, S. (2011). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yunitasari, M. (2015). *Analisis Faktor Pengambilan Keputusan Mendaftar di Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (Studi Kasus pada Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2014 Universitas Telkom, Indonesia)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Internet

- www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417, diakses tanggal 9 Februari 2016.
- www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2013.pdf, diakses tanggal 9 Februari 2016.
- www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2014.pdf, diakses tanggal 9 Februari 2016.
- www.kompasiana.com/amadsudarsih/kcj-siap-luncurkan-krl-coli-ranjang-commuter-line-rangkaian-panjang_55e96e0d7893737c0989623e, diakses 19 Februari 2016).
- www.krl.co.id/c-marketing, diakses tanggal 4 Februari 2016.
- www.krl.co.id/peta-rute-loopline.html, diakses tanggal 4 Februari 2016.
- www.krl.co.id/sekilas-krl.html, diakses tanggal 4 Februari 2016.
- www.krl.co.id/thb-dan-kmt.html, diakses tanggal 4 Februari 2016.
- www.krl.co.id/visi-a-misi-perusahaan.html, diakses tanggal 4 Februari 2016.
- www.megapolitan.kompas.com/read/2015/06/23/22371441/Penumpang.KRL.Keluhkan.Kepadatan.Kereta.Setiap.Senin, diakses 19 Februari 2016.