

TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN KA BANDARA SOEKARNO-HATTA

Leksmono Suryo Putranto^{1*} dan Ariyo Harry Pranata¹

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta, Indonesia
*lexy@tarumanagara.ac.id

Masuk: 01-07-2025, revisi: 11-07-2025, diterima untuk diterbitkan: 28-02-2026

ABSTRACT

Transportation is a very important basic need, especially in areas with high levels of activity such as education, entertainment, housing, and others. Since its inauguration on January 2, 2018, the Soekarno-Hatta Airport Train has been present as one of the alternative public transportation options to the airport. This train has six stopping stations, namely Soekarno-Hatta Airport, Batu Ceper, Rawa Buaya, Duri, BNI City, and Manggarai, which connect Tangerang City and South Jakarta through various strategic points. This study aims to evaluate the level of passenger satisfaction with the Airport Train service using the Importance Performance Analysis (IPA) method through a survey of 9 service statements, including punctuality, station/train officer service, comfort, ticket booking process, ticket price, information system, station/train security, facilities, and services for the disabled. The results of the analysis show that no statements fall into Quadrant A (low performance, high expectations), while 4 statements (44.4%) fall into Quadrant B (high performance, high expectations), namely satisfaction with officers, cleanliness, schedule information, and station/train security. The other 4 statements (44.4%) are in Quadrant C (low performance, low expectations), including punctuality, ticket booking process, ticket price, and disability services. 1 statement (11.1%) is in Quadrant D (high performance, low expectations), namely the comfort of facilities such as AC, seats, and Wi-Fi. These findings indicate that improvements need to be focused on aspects in Quadrant C in order to encourage overall passenger satisfaction with Soekarno-Hatta Airport Train services.

Keywords: Soekarno-Hatta Airport Train; facilities; expectations; performance; passenger satisfaction level.

ABSTRAK

Transportasi adalah kebutuhan dasar yang sangat penting, terutama di daerah dengan tingkat aktivitas tinggi seperti pendidikan, hiburan, perumahan, dan lainnya. Sejak diresmikan pada 2 Januari 2018, KA Bandara Soekarno-Hatta hadir sebagai salah satu pilihan transportasi publik alternatif menuju bandara. Kereta ini memiliki enam stasiun pemberhentian, yaitu Bandara Soekarno-Hatta, Batu Ceper, Rawa Buaya, Duri, BNI City, dan Manggarai, yang menghubungkan Kota Tangerang dan Jakarta Selatan melalui berbagai titik strategis. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan KA Bandara dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) melalui survei terhadap 9 pernyataan layanan, meliputi ketepatan waktu, pelayanan petugas stasiun/kereta, kenyamanan, proses pemesanan tiket, harga tiket, sistem informasi, Keamanan stasiun/kereta, fasilitas, dan pelayanan terhadap disabilitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada pernyataan yang masuk Kuadran A (kinerja rendah, harapan tinggi), sedangkan 4 pernyataan (44,4%) masuk Kuadran B (kinerja tinggi, harapan tinggi), yaitu kepuasan terhadap petugas, kebersihan, informasi jadwal, dan Keamanan stasiun/kereta. 4 pernyataan lainnya (44,4%) berada pada Kuadran C (kinerja rendah, harapan rendah), meliputi ketepatan waktu, proses pemesanan tiket, harga tiket, dan pelayanan disabilitas. 1 pernyataan (11,1%) masuk Kuadran D (kinerja tinggi, harapan rendah), yaitu kenyamanan fasilitas seperti AC, kursi, dan Wi-Fi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan perlu difokuskan pada aspek-aspek yang berada di Kuadran C guna mendorong kepuasan penumpang secara keseluruhan terhadap layanan KA Bandara Soekarno-Hatta.

Kata kunci: KA Bandara Soekarno-Hatta; fasilitas; harapan; kinerja; tingkat kepuasan penumpang.

1. PENDAHULUAN

Tingginya kepemilikan kendaraan pribadi di tengah masyarakat tidak diiringi dengan perkembangan infrastruktur jalan maupun peningkatan jumlah transportasi umum yang memadai. Hal ini menyebabkan kemacetan parah, terutama di Jakarta pada jam-jam sibuk, termasuk akses menuju Bandara Soekarno-Hatta yang merupakan pintu gerbang utama perjalanan bisnis dan pribadi (Fajar Alyandi & Putranto, 2018). Sebelum hadirnya KA Bandara, pilihan transportasi umum menuju bandara masih terbatas dan sangat bergantung pada kondisi lalu lintas yang tidak menentu.

Sebagai bandara tersibuk di Indonesia, Soekarno-Hatta melayani lebih dari 63 juta penumpang pada tahun 2017, baik untuk penerbangan domestik maupun internasional (Vitriyana & Latifa, 2018). Peningkatan jumlah penumpang berdampak pada tingginya kepadatan lalu lintas menuju bandara. Waktu tempuh yang dapat mencapai 3–4 jam menjadi tantangan besar bagi mobilitas masyarakat (Fatmaningsih & Wahyono, 2019). Guna mengatasi hal ini, pemerintah menerbitkan Perpres No. 83 Tahun 2011 dan menugaskan PT KAI untuk membangun serta mengoperasikan KA Bandara Soekarno-Hatta.

KA Bandara mulai beroperasi pada akhir 2017 dan diresmikan secara resmi pada 2 Januari 2018. Dengan total 10 rangkaian dan kapasitas harian 33.728 penumpang, jumlah pengguna KA Bandara pada tahun 2018 tercatat hanya sekitar 839.704 orang atau rata-rata 2.301 penumpang per hari (Listifadah, 2021). Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara kapasitas dan tingkat penggunaan, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti harga, integrasi moda, atau kualitas pelayanan.

Kereta api sebagai moda transportasi berbasis rel memiliki keunggulan dari segi kapasitas besar dan ketepatan waktu karena tidak terpengaruh oleh kemacetan atau cuaca buruk (Wulansari, 2016). Namun, masih minim penelitian yang menilai sejauh mana kepuasan penumpang terhadap pelayanan KA Bandara Soekarno-Hatta. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kinerja layanan KA Bandara Soekarno-Hatta guna memberikan masukan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas dan daya saing layanan.

Transportasi

Transportasi merupakan aktivitas yang melibatkan perpindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Kegiatan ini dilakukan bukan sekadar karena keinginan, tetapi sebagai kebutuhan yang muncul karena manusia perlu melakukan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka (Putranto & James, 2020). Kereta api merupakan salah satu alat transportasi massal darat yang belakangan ini mengalami peningkatan jumlah pengguna. Penumpang kereta di wilayah Jabodetabek mencapai 25,1 juta orang atau 79,58 persen dari total penumpang kereta api secara keseluruhan. Peningkatan jumlah penumpang terjadi di wilayah Jabodetabek dan Non-Jabodetabek di Pulau Jawa, masing-masing naik sebesar 0,41 persen dan 3,85 persen. Kapasitas besar, ketepatan waktu, bebas dari kemacetan, harga yang relatif terjangkau, dan tingkat keamanan yang tinggi menjadikan kereta api sebagai andalan masyarakat (Destiadrisa Andhita et al., 2024). Kehadiran transportasi di Jakarta memberikan dampak yang signifikan, baik dari segi positif maupun negatif. Transportasi memiliki peran yang sangat besar dalam mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, seperti sosial, ekonomi, dan lingkungan.

KA Bandara Soekarno-Hatta

Kereta Api Bandara Soekarno-Hatta merupakan moda transportasi alternatif yang dioperasikan oleh PT. Railink dan mulai beroperasi pada 2 Desember 2017, menghubungkan Bandara Soekarno-Hatta dengan Stasiun Manggarai melalui beberapa stasiun, termasuk BNI City dan Duri (Pradana et al., 2020).

Sebagai moda transportasi berbasis rel, KA Bandara memiliki berbagai keunggulan seperti ketepatan waktu, efisiensi energi, kapasitas besar, dan tingkat keamanan tinggi (Wardhana, 2022). Dengan jalur khusus yang bebas dari kemacetan, KA Bandara menjadi pilihan yang lebih andal dibanding moda transportasi darat lainnya, terutama selama jam sibuk.

Layanan KA Bandara juga didukung dengan fasilitas pendukung seperti area tunggu yang nyaman, sistem pembayaran online dan offline, serta integrasi dengan moda transportasi lain seperti TransJakarta dan taksi. Harga tiket yang kompetitif dan rute yang mencakup wilayah strategis di Jakarta menjadikan KA Bandara pilihan yang efisien dan ekonomis bagi pengguna (Salsabila & Namara, 2020).

Pemerintah terus mendorong pengembangan KA Bandara sebagai bagian dari sistem transportasi terpadu di Jakarta guna mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, menurunkan tingkat kemacetan, serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik menuju dan dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Pelayanan KA Bandara Soekarno-Hatta

KA Bandara Soekarno-Hatta memiliki enam stasiun pemberhentian, mulai dari Bandara Soekarno-Hatta hingga Manggarai. Kereta ini menghubungkan Bandara Soekarno-Hatta yang terletak di Kota Tangerang, Banten, dan melewati sejumlah titik penting di Jakarta. Rute KA Bandara dimulai dari Stasiun Bandara Soekarno-Hatta di Kota Tangerang, melintasi stasiun-stasiun seperti Batu Ceper, Rawa Buaya, Duri, BNI City, dan berakhir di Stasiun Manggarai di Jakarta Selatan. Rute ini dirancang untuk menghubungkan dua wilayah yang memiliki volume perjalanan yang padat.

Beberapa stasiun KA Bandara Soekarno-Hatta dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruangan ber-AC, penyeberangan yang aman, dan sistem informasi yang lengkap. Kereta Api Bandara Soekarno-Hatta menyediakan fasilitas yang memadai untuk memastikan kenyamanan bagi para penumpang. Sebagai salah satu moda transportasi

darat yang memiliki banyak keunggulan, Kereta Api commuter line menjadi pilihan populer bagi banyak pengguna transportasi darat untuk mendukung berbagai aktivitas mereka (Rabia Adawia et al., 2020).

Jenis Penumpang

KA Bandara Soekarno-Hatta melayani rute sejauh 37,69 km, menghubungkan Bandara Soekarno-Hatta dengan Stasiun Manggarai. Rute ini melintasi empat wilayah administratif, yakni Kota Tangerang, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, dan Jakarta Selatan (Pradana et al., 2020). Sepanjang jalur tersebut, KA Bandara melewati berbagai kawasan strategis seperti pusat bisnis, pemukiman, area pendidikan, dan destinasi wisata, menjadikannya salah satu moda transportasi yang dapat diandalkan oleh berbagai lapisan masyarakat.

Penumpang KA Bandara berasal dari latar belakang yang beragam, seperti pekerja kantoran, pelajar, pedagang, hingga wisatawan. Masing-masing memiliki pola perjalanan dan tujuan yang berbeda, yang menciptakan kombinasi pengguna dengan preferensi mobilitas yang dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa KA Bandara tidak hanya berfungsi sebagai moda penghubung ke bandara, tetapi juga sebagai solusi transportasi publik yang fleksibel dan efisien untuk mobilitas perkotaan di wilayah Jabodetabek.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada seluruh rute layanan KA Bandara Soekarno-Hatta, yang membentang dari Stasiun Bandara Soekarno-Hatta hingga Stasiun Manggarai. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu teknik analisis yang memanfaatkan diagram kartesius untuk mengukur sejauh mana kinerja layanan KA Bandara memenuhi harapan penumpang. Pendekatan ini berguna dalam mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dinilai penting oleh penumpang, sekaligus mengevaluasi kinerja aktualnya, sehingga dapat diketahui area yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna KA Bandara Soekarno-Hatta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Umum Responden

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarluaskan secara daring kepada penumpang KA Bandara Soekarno-Hatta, penyebaran dilakukan dimulai dari bulan Maret 2025 dan mendapatkan responden sebanyak 150 orang. Tabel 1 merupakan data jenis kelamin dari 150 responden yang mengisi kuesioner. Dari berjumlah sebanyak 150 orang dengan responden laki-laki sebanyak 90 orang dan responden Perempuan sebanyak 60 orang. dengan masing masing persentase sebesar 60% dan 40%.

Tabel 1. Persentase Perbandingan Responden Laki - Laki dan Perempuan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	90	60%
Perempuan	60	40%

Tabel 2 merupakan data usia responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. dari total 150 orang responden, sebagian besar berada pada rentang usia 21–30 tahun. Kelompok usia ini mencakup 82 orang responden, yang setara dengan 54,7%.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-20 Tahun	24	16%
21-30 Tahun	82	54,7%
31-40 Tahun	32	21,3%
>40 Tahun	12	8%

Tabel 3 merupakan data kewarganegaraan responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, bahwa mayoritas yang menggunakan adalah responden yang berasal dari Indonesia yang berjumlah 149 orang dengan persentasenya sebanyak 99,3%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Kewarganegaraan	Jumlah Responden	Persentase
Indonesia	149	99,3%
Singapore	1	0,7%

Tabel 4 merupakan data pekerjaan responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden adalah mahasiswa atau pelajar sebanyak 60 orang dengan persentase sebesar 40%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri	28	18,7%
Pegawai BUMN	17	11,3%
TNI/POLRI	2	1,3%
Swasta/Profesional	20	13,3%
Wiraswasta/Pedagang	5	3,3%
Ibu Rumah Tangga	7	4,7%
Mahasiswa/Pelajar	60	40%
Pensiun/Tidak Bekerja	2	1,3%
P3K	2	1,3%
Pegawai Honorer	1	0,7%
Tenaga Kontrak	1	0,7%
Pengusaha batu bara	1	0,7%
PPPK	1	0,7%
pengusaha bakso siantan	1	0,7%
Magang	1	0,7%
Pengusaha Sawit	1	0,7%

Tabel 5 merupakan data Penghasilan Pribadi Dalam 1 Bulan responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden memiliki penghasilan antara 5–8 juta rupiah, yaitu sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 38%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Penghasilan Pribadi

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
2-5 juta	54	36%
5-8 juta	57	38%
9-12 juta	23	15,3%
>13 juta	16	10,7%

Tabel 6 merupakan data penggunaan KA Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta sebagian besar berasal dari Jakarta Barat (33 responden atau 22%) dan Jakarta Pusat (28 responden atau 18,7%), diikuti oleh Jakarta Selatan (22 responden atau 14,7%) dengan mayoritas merupakan berasal dari Jakarta Barat 33 responden dengan persentase sebesar 22%.

Tabel 6. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domisili/Tempat Tinggal

Domisili/Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Pusat	28	18,7%
Jakarta Barat	33	22%
Jakarta Utara	1	0,7%
Jakarta Selatan	22	14,7%
Jakarta Timur	3	2%
Tangerang	11	7,3%
Palangka Raya	11	7,3%

Tabel 7 (Lanjutan). Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domisili/Tempat Tinggal

Domisili/Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Persentase
Kalimantan tengah	8	5,3%
Jogja	4	2,7%
Kalimantan barat	3	2%
Palangkaraya	4	2,7%
Palangka raya	3	2%
Medan	3	2%
Kalimantan timur	2	1,3%
Kalimantan tengah	2	1,3%
Kalimantan	2	1,3%
Kalimantan selatan	2	1,3%
Kalimantan Timur	1	0,7%
Kalimantan tengah	1	0,7%
Yogyakarta	1	0,7%
Palangkaraya	1	0,7%
Bekasi	1	0,7%
KALTENG	1	0,7%
Tanjung Pinang	1	0,7%
Kalteng	1	0,7%

Rangkuman Aspek Kebutuhan KA Bandara Soekarno-Hatta

Tabel 7 merupakan data penggunaan bus KA Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta melakukan aktivitas terakhir mereka dalam <1 bulan yang lalu yaitu sebanyak 77 orang dengan persentase sebesar 51,3%.

Tabel 7. Persentase Rangkuman kapan Terakhir Kali Menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta

Kapan Terakhir Kali	Jumlah Responden	Persentase
<1 bulan yang lalu	77	51,3%
<2-3 bulan yang lalu	33	22%
<4-6 bulan yang lalu	15	10%
<7-12 bulan yang lalu	11	7,3%
>12 bulan yang lalu	14	9,3%

Tabel 8 merupakan data Berapa kali Anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, sebagian besar responden (69,3%) menyatakan bahwa mereka melakukan aktivitas tersebut <1 kali.

Tabel 8. Persentase Rangkuman Berapa kali Anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta

Berapa Kali	Jumlah Responden	Persentase
<1 kali	104	69,3%
2-4 kali	44	29,3%
5-8 kali	1	0,7%
>8 kali	1	0,7%

Tabel 9 merupakan data Apa tujuan utama Anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, tujuan utama responden didominasi oleh perjalanan ke Bandara Soekarno-Hatta dengan jumlah sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 33,3%.

Tabel 9. Persentase Rangkuman Apa tujuan utama Anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan Utama	Jumlah Responden	Persentase
Tempat tinggal	36	24%
Bandara Soekarno-Hatta	50	33,3%
Sekolah/Kuliah	20	13,3%

Tabel 9 (Lanjutan). Persentase Rangkuman Apa tujuan utama Anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan Utama	Jumlah Responden	Persentase
Belanja/Shopping	10	6,7%
Perjalanan Kantor/Perusahaan	30	20%
Belum pernah	1	0,7%
Perjalanan liburan	1	0,7%
Jenguk keluarga	1	0,7%
Tidak ada	1	0,7%

Tabel 10 merupakan data Moda Transportasi apa yang Anda gunakan untuk pergi ke stasiun keberangkatan responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan mobil (36%) 54 responden dan pesawat komersial (35,3%) 53 responden sebagai moda transportasi utama mereka menuju stasiun keberangkatan.

Tabel 10. Persentase Rangkuman Moda Transportasi apa yang Anda gunakan untuk pergi ke stasiun keberangkatan

Moda Transportasi Apa	Jumlah Responden	Persentase
Mobil	54	36%
Sepeda Motor	6	4%
Truk	0	0%
Bus	1	0,7%
Pesawat Komersial	53	35,3%
Jalan Kaki	6	4%
Transportasi Umum	30	20%

Tabel 11 merupakan data Dari stasiun mana anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, mayoritas responden (58%) memulai perjalanan mereka dari Stasiun Bandara Soekarno-Hatta yaitu 87 responden.

Tabel 11. Persentase Rangkuman Dari stasiun mana anda menggunakan KA Bandara Soekarno-Hatta

Dari Stasiun Mana	Jumlah Responden	Persentase
Bandara Soekarno-Hatta	87	58%
Batu Ceper	4	2,7%
Rawa Buaya	1	0,7%
Duri	17	11,3%
BNI City	17	11,3%
Manggarai	24	16%

Tabel 12 merupakan data Dimana stasiun tujuan akhir Anda responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, stasiun tujuan akhir terbanyak responden adalah Bandara Soekarno-Hatta dengan persentase 46% yaitu 69 responden.

Tabel 12. Persentase Rangkuman Dimana stasiun tujuan akhir Anda

Dari Stasiun Mana	Jumlah Responden	Persentase
Bandara Soekarno-Hatta	69	46%
Batu Ceper	6	4%
Rawa Buaya	1	0,7%
Duri	22	14,7%
BNI City	33	22%
Manggarai	19	12,7%

Tabel 13 merupakan data Moda transportasi apa yang paling baik menuju Bandara Soekarno-Hatta responden dari 150 orang yang mengisi kuesioner. Dari 150 yang mengisi, moda transportasi yang dianggap paling baik oleh responden adalah taksi reguler dan online (46%) yaitu 69 responden.

Tabel 13. Persentase Rangkuman Moda transportasi apa yang paling baik menuju Bandara Soekarno-Hatta

Moda transportasi Yang Paling Baik	Jumlah Responden	Persentase
KA Bandara Soekarno-Hatta	54	36%
Taksi Reguler dan Online	69	46%
Bus Damri	0	0%
Shuttle Bus/Travel	0	0%
Kendaraan Pribadi	25	16,7%
Ojek Online dan Sepeda motor	2	1,3%

Hasil Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Tabel 14. Persentase pernyataan metode IPA

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A (Kinerja rendah, harapan tinggi)	0 Pernyataan	0%
Kuadran B (Kinerja tinggi, harapan tinggi)	4 Pernyataan a. Pernyataan 2 (Merasa puas dengan pelayanan petugas di stasiun dan kereta) b. Pernyataan 3 (Kebersihan dan kenyamanan kereta) c. Pernyataan 6 (Sistem informasi jadwal keberangkatan kereta) d. Pernyataan 7 (Seberapa aman di stasiun dan kereta)	44,4%
Kuadran C (Kinerja rendah, harapan rendah)	4 Pernyataan a. Pernyataan 1 (Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta) b. Pernyataan 4 (Proses pemesanan dan pembelian tiket kereta) c. Pernyataan 5 (Harga tiket sebanding dengan kualitas pelayanan) d. Pernyataan 9 (Pelayanan terhadap penumpang disabilitas di kereta)	44,4%
Kuadran D (Kinerja tinggi, harapan rendah)	1 Pernyataan a. Pernyataan 8 (Kenyamanan fasilitas seperti AC, kursi, dan WI-FI)	11,1%
Total	9	100%

Berdasarkan Tabel 14, terlihat bahwa mayoritas pernyataan berada di Kuadran B dan Kuadran C dengan persentase yang sama, yaitu 44,4% dengan 4 pernyataan dan juga pernyataan yang berada di Kuadran D dengan persentase 11,1% yang mempunyai 1 pernyataan. Tidak ada pernyataan yang masuk Kuadran A yaitu 0% dari total keseluruhan 9 pernyataan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari 150 responden kuisisioner menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan KA Bandara Soekarno-Hatta, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat atribut layanan yang masuk ke dalam Kuadran A (kinerja rendah, harapan tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada layanan yang secara signifikan mengecewakan pelanggan, yang berarti bahwa tidak terdapat aspek penting yang dianggap sangat buruk kinerjanya oleh pengguna. Dengan demikian, tidak ada aspek layanan yang bersifat kritis atau perlu segera ditingkatkan sebagai prioritas utama.
2. Sebanyak 44,4% atribut layanan berada di Kuadran B (kinerja tinggi, harapan tinggi), yaitu pada pernyataan pelayanan petugas, kebersihan dan kenyamanan kereta, sistem informasi jadwal keberangkatan, serta keamanan di stasiun dan kereta. Aspek-aspek ini merupakan dimensi yang paling penting bagi pelanggan dan sudah memiliki kinerja yang baik, sehingga harus dipertahankan dan dijaga konsistensinya karena menjadi indikator utama kepuasan pelanggan.

3. Sebesar 44,4% atribut layanan masuk dalam Kuadran C (kinerja rendah, harapan rendah). Atribut-atribut ini mencakup ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, proses pemesanan tiket, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, serta pelayanan terhadap penumpang disabilitas. Meskipun tidak menjadi fokus utama pengguna saat ini, perbaikan terhadap aspek-aspek ini tetap penting dalam jangka panjang untuk menjaga standar pelayanan secara menyeluruh dan inklusif.
4. Hanya 11,1% atribut yang masuk Kuadran D (kinerja tinggi, harapan rendah), Pernyataan dalam Kuadran D menunjukkan bahwa fasilitas seperti AC, kursi, dan Wi-Fi memiliki kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah. Hal ini terjadi karena AC di kereta sudah terasa cukup dingin dan nyaman, kursi dinilai empuk dan layak untuk perjalanan singkat, serta Wi-Fi jarang digunakan karena sebagian besar penumpang lebih memilih menggunakan kuota pribadi atau menikmati perjalanan tanpa akses internet. Wi-Fi biasanya hanya digunakan oleh pihak tertentu yang membutuhkan jaringan selama perjalanan, sehingga tidak menjadi kebutuhan utama bagi mayoritas penumpang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat direkomendasikan pada pihak KA Bandara Soekarno-Hatta, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pengelola KA Bandara Soekarno-Hatta sebaiknya mempertahankan kualitas layanan pada aspek yang telah berkinerja tinggi dan dianggap penting oleh pengguna, seperti pelayanan petugas, kebersihan dan kenyamanan kereta, informasi jadwal keberangkatan, serta keamanan di stasiun dan di dalam kereta. Keempat aspek ini berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan dan menjadi faktor utama yang harus dijaga agar tidak mengalami penurunan kualitas.
2. Pihak pengelola KA Bandara Soekarno-Hatta sebaiknya meninjau kembali harga tiket, mengingat mayoritas pengguna berasal dari kelompok berpenghasilan menengah ke atas (penghasilan di atas 5 juta rupiah). Meskipun memiliki daya beli yang cukup, harga tiket yang dianggap mahal dan belum terintegrasinya antarmoda membuat minat penggunaan menurun. Hal ini terlihat dari hanya 36% responden yang memilih KA Bandara sebagai moda terbaik, masih kalah dari taksi reguler/online (46%) dan kendaraan pribadi (16,7%). Artinya, kenyamanan dan kecepatan belum cukup untuk mengalahkan faktor harga dan kemudahan akses. Oleh karena itu, penyesuaian harga yang lebih kompetitif perlu dilakukan agar layanan ini lebih menarik dan bersaing, guna meningkatkan daya saing KA Bandara dan menarik lebih banyak pengguna di tengah persaingan dengan moda transportasi lain yang lebih fleksibel dan langsung.
3. Pihak pengelola KA Bandara Soekarno-Hatta sebaiknya meninjau kembali fasilitas dan inovasi layanan untuk mengembangkan fasilitas Wi-Fi agar memiliki koneksi yang lebih cepat dan stabil selama perjalanan. Meskipun saat ini penggunaannya belum menjadi prioritas bagi sebagian besar penumpang, peningkatan kecepatan dan kualitas jaringan dapat mendorong lebih banyak pengguna untuk memanfaatkannya, terutama bagi penumpang yang membutuhkan konektivitas untuk bekerja, mengakses informasi perjalanan, atau keperluan komunikasi.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: Penelitian bisa dilakukan untuk KA Bandara Soekarno-Hatta atau stasiun lain yang dilewati KA Bandara Soekarno-Hatta sebagai fokus selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Destiadrisa Andhita, A., Prihatanto, R., & Puruhita, H. W. (2024). Analysis of Maintenance Priority Scale Determination of Permanent Way MRT Jakarta with Reliability Centered Maintenance Method. *Journal of Railway Transportation and Technology*, 3(2), 2830–6880.
- Fajar Alyandi, Y., & Putranto, L. S. (2018). Hubungan Pendidikan di Dalam Keluarga Terhadap Perilaku Pengemudi Kendaraan Bermotor Saat Berlalu Lintas. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 1(1), 48–54.
- Fatmaningsih, S., & Wahyono, A. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: KA Bandara Stasiun Sudirman Baru, BNI City). *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 3(2).
- Listifadah, L. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 22(2), 180–193. <https://doi.org/10.25104/jptd.v22i2.1668>
- Pradana, G., Suprayogi, A., & Awaluddin, M. (2020). Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta Berbasis Android. *Jurnal Geodesi Undip Januari*, 9.
- Putranto, L. S., & James, S. (2020). Analisis Pengaruh Layanan Belanja Online Terhadap Perjalanan Berbasis Rumah dan Tempat Aktivitas dengan Metode SEM. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 3(4), 1017-1030.

- Rabia Adawia, P., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandi, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota). *SEBATIK*, 24(1), 87-95.
- Salsabila, D. N., & Namara, I. (2020). P-42 Karakteristik dan Preferensi Pengguna Moda Transportasi Menuju Bandara Soekarno-Hatta (Studi Kasus: Terminal 1 dan 2 Bandara Soekarno-Hatta). *SNITT- Politeknik Negeri Balikpapan 2020*.
- Vitriyana, D., & Latifa, E. A. (2018). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Menuju Bandara Soekarno-Hatta Menggunakan Mobil Penumpang dan Kereta Api. *POLITEKNOLOGI*, 18(1), 117-126.
- Wardhana, A. W. (2022). Perjanjian Pemborongan Jasa Konstruksi di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi pada Kontrak Pengadaan Jasa Pembangunan Jalur Kereta Api Batu Ceper-Bandara Soekarno-Hatta). *Jurnal Sol Justicia*, 5(1), 49–62.
- Wulansari, D. N. (2016). Analisis Pemilihan Moda Angkutan Penumpang Menuju Bandara (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta). *Jurnal Kajian Teknik Sipil*, 1(2).

