



Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara (Studi Kasus: PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara)

Analysis of Railway Service Users Satisfaction in The Process of CPO Distribution in North Sumatra (Case Study: PT Kereta Api Divre 1 North Sumatra)

Yogi Indra Pramana¹⁾, Gustami Harahap¹⁾, Mitra Musika Lubis¹⁾*

1)Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO dan untuk mengetahui variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO. Metode pengambilan sampel adalah metode sensus. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api dalam proses distribusi CPO dan sampel yang diambil adalah sebanyak 5 responden. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Berdasarkan analisis linear berganda dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: Kepuasan, Pengguna jasa, Crude Palm Oil (CPO)

Abstract

The purpose of this study is the for knowing the quality of services which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles effect on user satisfaction services of PT Kereta Api Indonesia in Division 1 North Sumatra in the distribution of CPO and for knowing what variable most dominant influence on satisfaction of service users PT Kereta Api Indonesia Division 1 North Sumatra in the distribution of CPO. The sampling method was census method. Respondents in this study is a train service users in the process of distribution of CPO and samples taken between 5 respondents. The data collected are primary data and secondary data. The analytical method used is the analysis of linear regression. Based on the multiple linear analysis in a test based on the level of significance was obtained F count is equal to 5,487 with sig = 0.005. Because sig = 0.000 < 0.05 indicates that the quality of service simultaneously together or simultaneously have a strong influence (significant) to increase service user satisfaction

Keywords: Satisfaction, Service user Crude Palm Oil (CPO)

How to Cite: Yogi, I.P. Gustami, H. & Mitra, M.L. (2016). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1 (2): 106-111

*E-mail: mitra.lubis@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Badan-Badan usaha milik negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan pelayanan yang dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. (Aulia, 2011).

PT KAI (Kereta Api Indonesia) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pengangkutan yang menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang kelancaran angkutan penumpang dan angkutan barang. Adapun tujuan PT Kereta Api Indonesia ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi melalui pelayanan jasa, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa angkutan yang mendukung mutu pelayanan jasa angkutan, misalnya stasiun dan fasilitas lain untuk bongkar muat barang.

Salah satu pelayanan jasa di bidang angkutan penumpang dan barang yang dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia adalah stasiun bongkar muat yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan angkutan CPO (*Crude Palm Oil*), yang berfungsi untuk melayani bongkar muat. Saat ini sebagian besar barang yang diangkut melalui kereta api dilakukan menggunakan GK (Gerbong Ketel), untuk mengangkut barang kedaerah tujuan.

Beberapa perusahaan negara dan swasta di wilayah provinsi Sumatera Utara yang memproduksi CPO telah menjalin kerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia dalam hal distribusi CPO dari beberapa sumber CPO yang ada di wilayah Sumatera Utara ke daerah-daerah tujuan yaitu pelabuhan Belawan. Saat ini beberapa perusahaan negara maupun swasta yang melakukan kerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia untuk pendistribusian CPO adalah : PTPN III, PTPN IV, PT Musim Mas, PT Smart dan PT Wahana Adidaya Pertiwi. Realisasi kerja sama tersebut dapat di jelaskan menurut tabel 1.

Dari tabel 1 bisa dijelaskan bahwa Divre 1 Sumatera Utara mempunyai beberapa perusahaan dalam pendistribusian CPO, perusahaan tersebut terdiri dari PTPN III, IV, PT Musim Mas, PT Smart dan PT Wahana Adidaya Pertiwi (WAP). PTPN IV memiliki beberapa perkebunan yaitu, Berangir, Puluraja, Air Batu, Tinjowan/Ajamu, Gunung Bayu, Dolok Ilir, Adolina, Pabatu. PTPN III mempunyai tiga perkebunan yaitu, Rambutan, Sei Silau dan Aek Nabara. Angkutan CPO PT WAP memiliki beberapa perkebunan antara lain Puluraja, Air Batu, Pabatu dan Dolok Ilir. Sedangkan angkutan CPO PT Musim Mas dan PT Smart hanya memiliki masing-masing satu relasi. Dari tabel 1 diatas data volume(ton) untuk tahun 2015 PTPN IV menjadi distribusi CPO terbanyak yang menggunakan jasa kereta api.

Tabel 1. Realisasi kinerja volume (Ton) PTPN III, PTPN IV, PT SMART dan PT WAP

| Ekspediteur | Tujuan | | | |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| | Rambutan (Rmt-Blw) | Sei Silau (Kis-Blw) | Aek Nabara Selatan (Rap-Blw) | |
| PTPN III | 880 | 2.141 | 1.409 | |
| PTPN IV | Berangir (Rap-Blw) | Puluraja (Pur-Blw) | Air Batu (Hi- Blw) | Tinjowan/Ajamu (Tbl-Blw) |
| | 2.983 | 2.228 | 2.419 | 3.865 |
| PTPN IV | Gunung Bayu (Pra-Blw) | Dolok Ilir (Dmr-Blw) | Adolina (Pba-Blw) | Pabatu (Tbl- Blw) |
| | 4.281 | 4.550 | 2.755 | 2.345 |
| PT Musim Mas & PT Smart | PT Musim Mas (Rap-Blw) | PT Smart (Pha-Blw) | | |
| | 2.807 | 9.310 | | |
| PT WAP | Pulu Raja (Pur-Blw) | Air Batu (Hi-Blw) | Pabatu (Tbl-Blw) | Dolok Ilir (Dmr- Blw) |
| | 4.150 | 2.118 | 3.185 | 1.253 |

(Sumber: PT Kereta Api Indonesia 2015)

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas distribusi PT Kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara (Fadly dkk., 2015). Jika pelayanan dan bila jasa pelayanan berbeda dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih baik meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta meminimalisasikan masalah. (Sumber: PT KAI INDONESIA 2011)

Kegiatan pelayanan kereta api pada Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak tahun 2015. Sehingga untuk memenuhi kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka peralatan bongkat muat terdiri dari lokomotif cc yang berkekuatan besar dan Gk (gerbong ketel) yang berjumlah 18 Gk dalam 1 x pengangkutan. Dengan melihat potensi pengangkutan barang melalui kereta api mengalami peningkatan pesat pada tiap tahunnya. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara (Sumber : PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara). Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan jasa

yang meliputi kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO dan untuk mengetahui variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT KAI Divre 1 Sumatera Utara yang beralamat jalan Prof M.Yamin No.30 Medan. Alasan pemilihan penelitian ini adalah karena di provinsi Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO selain menggunakan jasa transportasi mobil tangki juga menggunakan jasa transportasi kereta api. Waktu Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan juli 2016 sampai bulan September 2016. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode sensus. Menurut Sugiyono (2014) adalah : “ Sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel “. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 sampel yaitu: PTPN III terdiri dari, PKS (pabrik kelapa sawit) Rambutan, Sei Silau dan Aek Nabara. Kantor pemasaran beralamat jalan Sei Batanghari NO.2, Sumatera Utara. PTPN IV terdiri dari, PKS (pabrik kelapa sawit) Gunung Bayu, Dolok Ilir, Adolina dan Pabatu, Berangir, Puluraja, Air batu dan Ajamu. Kantor pemasaran beralamat jalan Letjen Suprpto No.2, Hamdan, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. PT Musim Mas. Kantor pemasaran beralamat jalan K.L. Yos Sudarso Km. 7,8, Tanjung Mulia, Medan Deli, Sumatera Utara. PT Smart. Kantor pemasaran jalan belmera, Bagan Deli, Medan Kota, 20413 Medan, Sumatera Utara. PT Wahana Adidaya Pertiwi (WAP). Kantor pemasaran beralamat jalan Putri Merak Jingga No.2, Kesawan, Medan Bar, Kota Medan, Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 pengguna jasa yang terdiri dari beberapa PKS yang ada di PTPN III dan IV.

Data yang di kumpulkan berupa data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (*kuisoner*) kepada pengguna jasa yaitu 5 perusahaan perkebunan negara dan swasta yang menggunakan jasa transportasi kereta api di PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan maupun publikasi resmi dari berbagai instansi. Data tersebut bersumber dari jurnal-jurnal penelitian, literatur dan buku-buku kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini serta publikasi Badan Pusat Statistik (BPS). Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan seperti kuesioner.

Regresi linear berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Data diperoleh dengan cara metatabulasi jawaban responden dengan menggunakan skala *likert*. Skala likert disebut juga *sumated rating scale*. Dalam penyusunan kuisoner menggunakan skala mengacu pada skala likert dengan indeks 1 sampai 5. Untuk mencapai tujuan penelitian analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api dalam proses distribusi CPO di Sumatera Utara dengan menggunakan rumus linear berganda seperti yang dikutip oleh Rangkuti (2004) dalam (Sirait dkk., 2014; Harahap, 2015 ; Maharani dkk., 2015).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Pengguna jasa terhadap pelayanan jasa PT. Kereta Api
X : Kualitas pelayanan jasa PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara
X1 : Keandalan
X2 : tanggapan
X3 : Jaminan
X4 : Empati
X5 : Bukti Fisik
a, b : Koefisien regresi
e : Standart error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Divisi regional 1 Sumatera Utara (Divre 1) adalah Divre Kereta Api Indonesia yang beralamat jalan. Prof. H.M.Yamin, S.H. No, 44 kecamatan medan timur, kelurahan gang buntu. Divre 1 Sumatera Utara dipimpin oleh seorang Kepala Divisi Regional (Kadivre) yang bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Perkeretapian di Tanah Deli provinsi Sumatera Utara awalnya dikelola oleh operator terkenal, *Deli Spoorweg Maatschappij*, sebelum digabung Djawatan Kereta Api. J.T. *Cremer*, manajer *Deli Maatschappij*, adalah penginisiatif pengembangan jalur kereta api di Tanah Deli Sumatera Utara. Ia menyarankan agar pembangunan jalur kereta api dibuat sesegara mungkin untuk memperlancar perdangan ekspor di lingkungan perkebunan deli, serta mengembangkan jalan yang menghubungkan Medan-Berastagi. Selain itu, dilatarbelakangi pula berlakunya undang-undang Agraria tahun 1870 yang mengizinkan penguasa kolonial Belanda menyewa tanah dalam jangka waktu yang lama dan tidak hanya diprioritaskan pada sektor perkebunan. Pada tanggal 23 januari 1983, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda, direalisasikan permohonan konsensi izin dari pemerintah Kolonial untuk membangun jalur kereta api Belawan-Medan-Delitua-Timbang Langkat (Binjai). Baru enam bulan kemudian, konsesi tersebut dipindahtangankan dari *Deli Maatschappij*, ke perusahaan yang baru dibentuk, bernama *Deli Spoorweg Maatschappij* (DSM). Jalur pertamanya adalah Medan-Labuhan yang selesai 25 Juli 1886.

Ekspansi pengusaha perkebunan telah turut andil dpalam pengembangan perkeretaapian di Tanah Deli. Pada tahun 1888, kawasan Deli, Belawan, dan Binjai telah terhubung dengan rel kereta api. Tercatat *Tjong A Fie* miliarder Medan saat itu sebagai donatur dalam pembangunan jalur Medan-Belawan. Tahun 1902-1904 jalur Lubukpakam-Bangunpurba telah dibangun. Berikutnya 1916 dibangun jalur Medan-Siantar dalam rangka pengangkutan teh dari perkebunan teh siantar. Sementara itu, jalur Kisaran-Rantauprapat dibangun tahun 1929-1937. Majunya dari kereta apinya, DSM berinisiatif menghubungkan jalurnya itu ke jalur milik Atjeh Tram di Aceh, serta ke jalur milik *Staatsspoorwagen ter Sumatra Westkust* di Sumatera Barat yang keduanya

dikuasai oleh negara. Selain itu ada ide untuk mengembangkan jalur Trans-Sumatera, namun tidak terealisasi sering memanasnya hubungan Indonesia-Belanda tahun 1940.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebas secara signifikan terhadap variabel terikat. Ada 2 cara untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel independen dengan variabel dependen yaitu sebagai berikut: Uji berdasarkan tingkat signifikansi serta perbandingan Fhitung dan Ftabel, dengan probabilitas sebesar 5% (0,05). Kalau tingkat signifikan < 5% (0,05) mempunyai pengaruh signifikan.

Tabel 2 ANOVA

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 3.807 | 1 | .761 | 5.487 | .005 ^a |
| | Residual | 1.943 | 4 | .139 | | |
| | Total | 5.750 | 4 | | | |

Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X₅), Jaminan (X₃), Empati (X₄), Ketanggapan (X₂), Kehandalan (X₁)

Dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05. Menunjukkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa.

Tabel 3. Parameter Estimates Hasil Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | T | |
| (Constant) | -.092 | 1.115 | | -.083 | .935 |
| Kehandalan (X ₁) | .115 | .125 | .160 | .913 | .377 |
| Ketanggapan (X ₂) | .569 | .177 | .528 | 3.208 | .006 |
| Jaminan (X ₃) | .404 | .125 | .528 | 3.235 | .006 |
| Empati (X ₄) | .204 | .170 | .189 | 1.197 | .251 |
| Bukti Fisik (X ₅) | .313 | .170 | .315 | 1.843 | .087 |

Sumber : Data diolah dengan program SPSS

Uji t mempunyai tujuan untuk menguji pengaruh dari tiap-tiap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan menggunakan 2 cara untuk mengetahui signifikansinya yakni sebagai berikut:

Ho : Secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

H1 : Secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Dari hasil olahan data regresi melalui program komputerisasi (SPSS versi 17) nampak bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa, maka diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = -0,92 + 0,115 X_1 + 0,569 X_2 + 0,404 X_3 + 0,204 X_4 + 0,313 X_5 + e$$

Adapun hasil interpretasi atas persamaan regresi linear berganda dapat diuraikan sebagai berikut:

Koefisien - 0,92 artinya apabila variabel yang ada dalam model tidak digunakan (no1%) maka nilai skor kepuasan total akan menurun sebesar 0,92%.

Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pengguna jasa

Apabila variabel kehandalan naik sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,115%. Variabel kehandalan ini tidak memberikan pengaruh yang nyata (no sig) kepada kepuasan pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO. Variabel kehandalan yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibedakan misalnya PT Kereta Api Indonesia tidak mendahulukan angkutan mana yang didahulukan untuk di muat CPO baik perusahaan milik negara dan swasta. Karyawan memberikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong dalam keluhan pengguna jasa. PT Kereta Api memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam setiap mengatasi masalah dalam distribusi CPO. Serta jam kerja yang tepat waktu dalam proses distribusi CPO ke stasiun tujuan.

Pengaruh variabel ketanggapan terhadap kepuasan pengguna jasa

Apabila variabel ketanggapan naik sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,569%. Variabel ketanggapan ini memberikan pengaruh yang nyata (sig) kepada kepuasan pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia dalam pendistribusian CPO. Variabel ketanggapan yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul. Serta kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan pengguna jasa. Karyawan cepat merespon pengguna jasa yang memberi tanggal dalam setiap pendistribusian CPO. Karyawan juga memberi informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh pengguna jasa.

Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan

Apabila variabel jaminan naik sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,404%. Variabel jaminan ini memberikan pengaruh yang nyata (sig) kepada kepuasan pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia dalam pendistribusian CPO. Variabel jaminan yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah karyawan mampu menanamkan kepercayaan terhadap pengguna jasa. Serta karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pengguna jasa dalam setiap keluhan yang ada pada pendistribusian CPO. Juga pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam bidang pendistribusian CPO. Karyawan juga melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa agar terjalin kerjasama yang baik antara perusahaan penyedia jasa dan pengguna jasa.

Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pengguna jasa

Apabila variabel empati naik sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,204%. Variabel empati ini tidak memberikan pengaruh yang nyata (no sig) kepada kepuasan pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia dalam pendistribusian CPO. Variabel empati yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa. Juga karyawan memberikan perhatian secara individu pengguna jasa dalam setiap masalah yang ada dalam proses pendistribusian CPO. Karyawan juga mudah dihubungi pengguna jasa dan mengutamakan kepercayaan pengguna jasa. PT Kereta Api Indonesia Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa misalnya terjadi anjlok/jatuhnya gerbong ketel dalam pendistribusian CPO PT Kereta Api Indonesia sepenuhnya mengganti rugi biaya pengangkutan CPO yang dikeluarkan pengguna jasa terhadap PT Kereta Api Indonesia.

Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pengguna jasa

Apabila variabel bukti fisik naik sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan 0,313%. Variabel bukti fisik ini tidak memberikan pengaruh yang nyata (no sig) kepada kepuasan pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia dalam pendistribusian CPO. Variabel bukti fisik yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah penampilan karyawan yang rapi dan profesional. Serta peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern untuk pendistribusian CPO misalnya lokomotif cc yang berkekuatan besar untuk mengangkut gerbong ketel, dan GK (Gerbong Ketel) untuk tempat CPO yang mau di distribusi ke stasiun tujuan yang berkapasitas 30 ton setiap 1 gerbong ketel. PT Kereta Api Indonesia menempatkan petugas kebersihan di setiap stasiun bongkar dan muat CPO agar lingkungan stasiun kelihatan bersih dan rapi serta nyaman bagi pengguna jasa. Penataan fasilitas dan peralatan stasiun yang baik.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda terhadap semua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara (Persero) menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna jasa pada PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara (Persero).

Hasil yang diperoleh dari Uji Regresi linear berganda pada lampiran tabel 2 Case Prcrossing Summary terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api memiliki skor 20% sampai 40% terhadap kepuasaan pengguna jasa transportasi kereta api. Hal ini dibuktikan berdasarkan data yang diperoleh perusahaan yang menggunakan jasa transportasi kereta api, pada faktor kepuasan sangat setuju 20% dan 40% cukup setuju terhadap memberikan pelayanan jasa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan. Pada variabel kehandalan kepuasan pengguna jasa kereta api 20% sangat setuju dan 40% setuju terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong yang diberikan jasa kereta api. Variabel ketanggapan 20% sangat setuju dan 40% setuju terhadap kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang di timbul jika terjadi komplain terhadap pengguna jasa. Variabel jaminan 20% sangat setuju dan 40% setuju terhadap karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa jika

terjadi masalah dalam distribusi CPO. Variabel empati 20% tidak setuju dan 40% setuju terhadap karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa jika gerbong GK(Gerbong Ketel) tidak cukup untuk distribusi CPO. Variabel bukti fisik 20% tidak setuju dan 40% cukup setuju terhadap peralatan, perlengkapan, dan sarana yang modern diberikan kepada pengguna jasa distribusi CPO.

Uji Regresi Linear Berganda pada tabel 2 anova juga menunjukkan bahwa Dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,000. Karena nilai sig = 0,005 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa.

Uji Regresi Linear Berganda pada tabel 3 Parameter Estimates Hasil Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara (Persero) menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna jasa pada PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara (Persero).

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel parameter estimates interpretasi dari variabel kehandalan dengan nilai koefisien 0,115 artinya perusahaan yang menggunakan jasa transportasi kereta api dalam proses distribusi CPO setuju dalam pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong misalnya selalu tanggap terhadap masalah dalam distribusi CPO. Jam kerja yang tepat waktu pengguna jasa setuju karena PT kereta Api Indonesia selalu tepat waktu dalam muatan CPO dan tiba di stasiun tujuan.

Interpretasi hasil uji regresi linear berganda pada tabel parameter estimates dari variabel ketanggapan dengan nilai koefisien sebesar 0,569 artinya kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul pengguna jasa sangat setuju terhadap karyawan yang cepat merespon dan tanggap terhadap masalah yang ada dan diselesaikan dengan hasil yang baik. Pengguna jasa sangat setuju terhadap karyawan yang memberi informasi yang jelas dan mudah di mengerti dalam proses distribusi CPO.

Interpretasi hasil uji regresi linear berganda pada tabel parameter estimates dari variabel jaminan dengan nilai koefisien sebesar 0,404 artinya pengguna jasa sangat setuju terhadap PT Kereta Api Indonesia yang memberikan jaminan dalam pendistribusian CPO misalnya PT Kereta Api Indonesia mampu menanamkan rasa kepercayaan terhadap pengguna jasa untuk menggunakan jasa kereta api dalam pendistribusian CPOnya dan memberikan jaminan jika terjadi anjlok/jatuhnya dalam pendistribusian CPO menggunakan jasa kereta api pihak PT Kereta Api Indonesia sepenuhnya bertanggung jawab dan mengganti rugi seluruh biaya yang dikeluarkan untuk setiap 1 gerbong ketel yang sudah dibayarkan pengguna jasa kepada PT Kereta Api Indonesia.

Interpretasi hasil uji linear berganda pada tabel parameter estimates dari variabel empati dengan nilai koefisien 0,204 artinya pengguna jasa setuju terhadap karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa misalnya kebutuhan GK (Gerbong Ketel) untuk mengangkut CPO yang di distribusikan ke stasiun tujuan dan timbangan untuk melihat berat yang di masukan ke gerbong ketel agar tidak terjadi pengurangan CPO sampai ke stasiun tujuan. Interpretasi hasil uji regresi linear berganda pada tabel parameter estimates dari variabel bukti fisik dengan nilai koefisien 0,313 artinya pengguna jasa setuju terhadap penampilan karyawan PT Kereta Api Indonesia yang rapi

dan profesional untuk menunjang kinerja baik di kantor dan di lapangan. Kebersihan dan kerapian lingkungan stasiun pengguna jasa setuju karena setiap stasiun muat CPO dan bongkar di sediakan *cleaning service* (petugas kebersihan) yang membersihkan stasiun agar stasiun bersih dan rapi.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah disusun pada bab-bab sebelumnya dan sesuai data-data yang diperoleh dalam penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur oleh 5 variabel yaitu variabel kehandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) dan kepuasan (Y) secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa.

Variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam distribusi CPO adalah variabel ketanggapan dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh nilai sig = 0,06, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pengguna jasa. variabel jaminan dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh nilai sig = 0,06, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pengguna jasa. variabel jaminan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, T. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Direktorat Jenderal Industri Agro dan Kimia Departemen Perindustrian, (2009). CPO (Crude Palm Oil) Jakarta.
- Fadly, M., Lubis, Z., & Musika, M. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KELANCARAN DISTRIBUSI PUPUK BERSUBSIDI PADA PETANI PADI SAWAH (Studi Kasus: Desa Purbaganda Kecamatan Pematang Bandar Kabupaten Simalungun). *JURNAL AGRICA*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.31289/agrica.v8i2.1079>
- Harahap, G. (2015). ANALISIS PENGELOLAAN AGRIBISNIS PETANI HORTIKULTURA STUDI KASUS : KABUPATEN ASAHAN. *JURNAL AGRICA*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.31289/agrica.v8i2.1075>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, C., Siregar, E., & Siregar, M. (2015). ANALISIS PENGEMBANGAN PERKEBUNAN KAKAO RAKYAT DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA. *JURNAL AGRICA*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.31289/agrica.v8i2.1078>
- Matondang, B.P. (2009). Analisis Tataniaga dan Elastisitas Transmisi Harga CPO Internasional Terhadap Harga Tandan Buah Segar Kelapa Sawit Studi Kasus Desa Mananti Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas. *Skripsi*. Universitas Andalas.
- Morlok, E. K. (1991). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- PT Kereta Api Indonesia, (2010). *Kelebihan dan Kekurangan Gerbong Ketel*. Jakarta.
- PT Kereta Api Indonesia, (2015). *Realisasi Kinerja Volume (Ton) CPO PTPN III, IV, Musim MAS dan Smart*. Medan.

**Yogi Indra Pramana, Gustami Harahap & Mitra Musika Lubis, Analisis Kepuasan Pengguna Jasa
Transportasi Kereta Api**

- Sirait, P., Lubis, Z., & Sinaga, M. (2014). ANALISIS SISTEM INTEGRASI SAPI DAN KELAPA SAWIT DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PETANI DI KABUPATEN LABUHANBATU. *JURNAL AGRICA*, 8(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.31289/agrica.v8i1.1062>
- Sudjana, (2005). *Metoda Stastistika*. Bandung: PT Tarsito.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Alfabeta.
- Wahyu, A. & Setijoprajudo. Model Pengangkutan Crude Palm Oil (CPO) Untuk Domestik. *Tesis*. Jurusan Teknik