

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN KERETA API KOMUTER SURABAYA- LAMONGAN (SULAM)

**Andy Nurdiansyah**

Fakultas Teknik Sipil Universitas Narotama, Surabaya

**Sapto Budi Wasono**

Fakultas Teknik Sipil Universitas Narotama, Surabaya

[Andynurdiansyah7@gmail.com](mailto:Andynurdiansyah7@gmail.com)

### ABSTRAK

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja kereta api komuter Surabaya – Lamongan. Lokasi yang saya pakai untuk bahan penelitian adalah pada beberapa stasiun sepanjang rute Kereta Api Komuter Surabaya Pasar Turi sampai dengan stasiun Lamongan. Hal ini terjadi karena faktor masyarakat yang lebih memilih angkutan jalan raya dengan dibangunnya tol dan pelebaran jalan raya daripada kereta api komuter Surabaya - Lamongan. Dari hasil identifikasi untuk penumpang terbanyak sebesar 227 orang (62,92 %) belum sampai batas maksimal kuota yang disediakan. Sehingga disusunlah penelitian ini untuk membahas variabel – variabel apa sajakah yang kurang menurut PM. 48 Tahun 2015 tentang Standard Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan Variabel X1 (keselamatan), X2 (keamanan), X3 (kehandalan), X4 (Kenyamanan) tidak berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kembali kereta api Komuter Surabaya – Lamongan sedangkan untuk variabel X5 dan X6 (kesetaraan dan kehandalan) berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kereta api Komuter Surabaya – Lamongan. Berdasarkan uji simultan secara keseluruhan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan menggunakan Kereta Api Komuter Surabaya – Lamongan dengan nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel yaitu  $3,102 > 2,20$  yang artinya nilai  $F$  hitung lebih besar dari pada  $F$  tabel*

**Kata kunci:** *Kereta Api, Komuter SULAM, Standard Pelayanan Minimum (SPM).*

### PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi di Indonesia yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam upaya pemenuhan tujuan pengangkutan orang dan barang secara massal. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api sebaiknya diimbangi dengan fasilitas – fasilitas yang memadai, kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat lebih percaya dan memilih menggunakan transportasi kereta api. Sebagai salah satu transportasi massal yang dapat mengangkut jumlah penumpang yang banyak serta murah, kereta api menjadi salah satu alternatif transportasi darat. Keberadaan stasiun menjadi tempat yang penting untuk turun dan naiknya penumpang.

Dalam perkembangan jumlah penduduk di kawasan Gerbangkertosusila yang sangat tinggi diikuti dengan peningkatan kebutuhan hidup penduduknya, dapat dipastikan terjadinya peningkatan mobilitas penduduk ruas Surabaya – Lamongan. Untuk mengatasi peningkatan mobilitas penduduk, maka PT.KAI merencanakan suatu angkutan kereta api komuter. Kereta api komuter Surabaya – Lamongan yang pertama kali dioperasikan tahun 2004 menjadi transportasi pilihan masyarakat untuk beraktifitas. Kereta api komuter Surabaya – Lamongan mempunyai kapasitas 356 orang untuk satu kali keberangkatan. Hasil identifikasi tanggal 30 Maret 2017 jam keberangkatan pagi (04.05 - 05.06) Surabaya - Lamongan jumlah penumpang sebesar 38 orang (10,67 %), untuk jam keberangkatan pagi (05.30 – 06.45) Lamongan – Surabaya jumlah penumpang sebesar 224 orang (62,92 %). Sedangkan untuk keberangkatan sore (17.00 – 18.58) Surabaya – Lamongan jumlah penumpang sebesar 227 orang (63,76 %), dan untuk keberangkatan sore (18.45 – 19.48) Lamongan – Surabaya sebesar 71 orang (19,94 %) (Susanti A., Soemitro RAA., & Suprayitno H, 2017). Dari hasil identifikasi untuk penumpang terbanyak sebesar 227 orang (62,92 %) belum sampai batas maksimal kuota yang disediakan. Hal ini juga dapat dilihat dari berkembangnya prasana jalan tol dan pelebaran jalan ruas Surabaya – Lamongan, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan jalan raya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat. lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Definisi transportasi menurut beberapa ahli:

1. Menurut Morlok (1988), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ketempat lain.
2. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi sendiri dibagi menjadi 3 yaitu : transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya, karena memiliki teknologi yang lebih canggih. Transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Menurut Ridwan Khairindy, pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Ada beberapa unsur pengangkutan yaitu sebagai berikut:

- Adanya sesuatu yang diangkut
- Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut
- Adanya tempat yang dapat dilalui alat angkut

## 2.2 Model Pemilihan Moda

Pemilihan moda mungkin merupakan model terpenting dalam perencanaan transportasi, tidak seorang pun dapat menyangkal moda angkutan umum lebih efisien dibandingkan dengan moda angkutan pribadi. Selain itu moda transportasi kereta api tidak memerlukan ruang jalan raya untuk bergerak sehingga tidak membuat macet lalu lintas jalan. Jika ada pengendara yang berganti dari angkutan pribadi ke angkutan umum maka angkutan pribadi mendapatkan keuntungan dari perbaikan tingkat pelayanan akibat pergantian moda tersebut. Karena tidak mungkin dalam suatu kota dapat menampung semua kendaraan pribadi, sebab akan dibutuhkan ruang jalan yang sangat luas termasuk tempat parkir. Oleh karena itu, pemilihan moda dapat dikatakan sebagai tahap penting dalam perencanaan dan kebijakan transportasi. Hal ini menyangkut efisiensi pergerakan di daerah perkotaan, ruang yang harus disediakan untuk dijadikan prasarana transportasi dan banyaknya moda transportasi yang dapat dipilih penduduk.

## 2.3 Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)

Menurut Fidel Miro (2012) Sistem transportasi nasional adalah tatanan pelayanan transportasi yang secara sistem telah terorganisasi dan terdiri dari transportasi seluruh bentuk alat transportasi di jalan raya, transportasi kereta api, transportasi kapal sungai dan danau, transportasi pipa dan transportasi khusus lainnya (kereta gantung kabel dan lain-lain) yang masing-masing terdiri pula dari :

- Sarana (alat transportasi)
- Prasarana (jalan dan terminal) kecuali pipa yang saling berinteraksi dengan dukungan perangkat lunak dan perangkat piker guna membentuk suatu sistem pelayanan transportasi yang efektif dan efisien.

## 2.4 Kereta Api

Kereta Api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api (UU No.23, 2007). Di banyak negara, kereta api sudah lama menjadi andalan utama alat transportasi massal untuk mengurangi kemacetan lalu lintas. Di sisi lain kereta api terbukti paling efisien dalam system transportasi darat baik untuk mengangkut manusia ataupun mengangkut barang. Dalam peraturan perundang-undangan juga dinyatakan bahwa pengguna jalan harus mendahulukan jalannya kereta api. Hal ini dapat terlihat dalam pasal 114 Huruf (b) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LN Tahun 2009 No. 96, TLN No. 5025) yang menyatakan bahwa pada perlintasan sebidang antara jalur kereta api dan jalan, pengemudi kendaraan wajib mendahulukan kereta api. Kereta Api di Indonesia khususnya di Surabaya menjadi moda angkutan transportasi yang disukai masyarakat dalam segala strata sosial, karena moda transportasi ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Keunggulan moda transportasi kereta api adalah:

1. Moda transportasi kereta api dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak.

2. Kompetitif dengan moda transportasi lainnya dari segi efisiensi.
3. Memiliki jalan sendiri sehingga terhindar dari kemacetan kota.
4. Tidak menyebabkan polusi dibanding dengan moda transportasi darat lainnya.
5. Menempuh waktu yang cepat dibanding moda transportasi darat lainnya.
6. Tingkat keamanan, keselamatan, dan kenyamanan relatif lebih tinggi.

Dalam hal operasi perkeretaapian, kemampuan menangkal PLH (Peristiwa Luar Biasa Hebat) yang cenderung mengecil akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu setiap langkah penyedia jasa angkutan secara bertahap/terkendali perlu meningkatkan kualitas layanan, kualitas layanan suatu angkutan moda transportai harus mencakup beberapa faktor. Trem atau lengkapnya Trem Kota merupakan alternatif dalam menanggulangi kemacetan kota. Kendaraan ini biasanya hanya terdiri atas satu set (dua gerbong), karena harus menyesuaikan dengan keadaan lingkungan jalan kota yang tidak boleh terlalu panjang, karena berbaur dengan lalu lintas kota lainnya. Namun bisa saja dua set atau 4 kereta (HRT - Heavy Rail Transit - satu set adalah 4 kereta).

## **2.5 Kereta Api Komuter Surabaya – Lamongan (SULAM)**

Kereta api SULAM (surabaya lamongan) merupakan kereta api jenis komuter yang melayani penumpang dari stasiun surabaya pasar turi tujuan akhir stasiun lamongan. Kereta api surabaya lamongan akan berhenti di stasiun Kandangan, Benowo, Cerme, Duduk sampeyan dan terakhir Lamongan. Kereta api sulam menyediakan tempat duduk tiap harinya sebanyak 356 penumpang dan dalam sehari dijalankan keberangkatan 2 kali operasi.

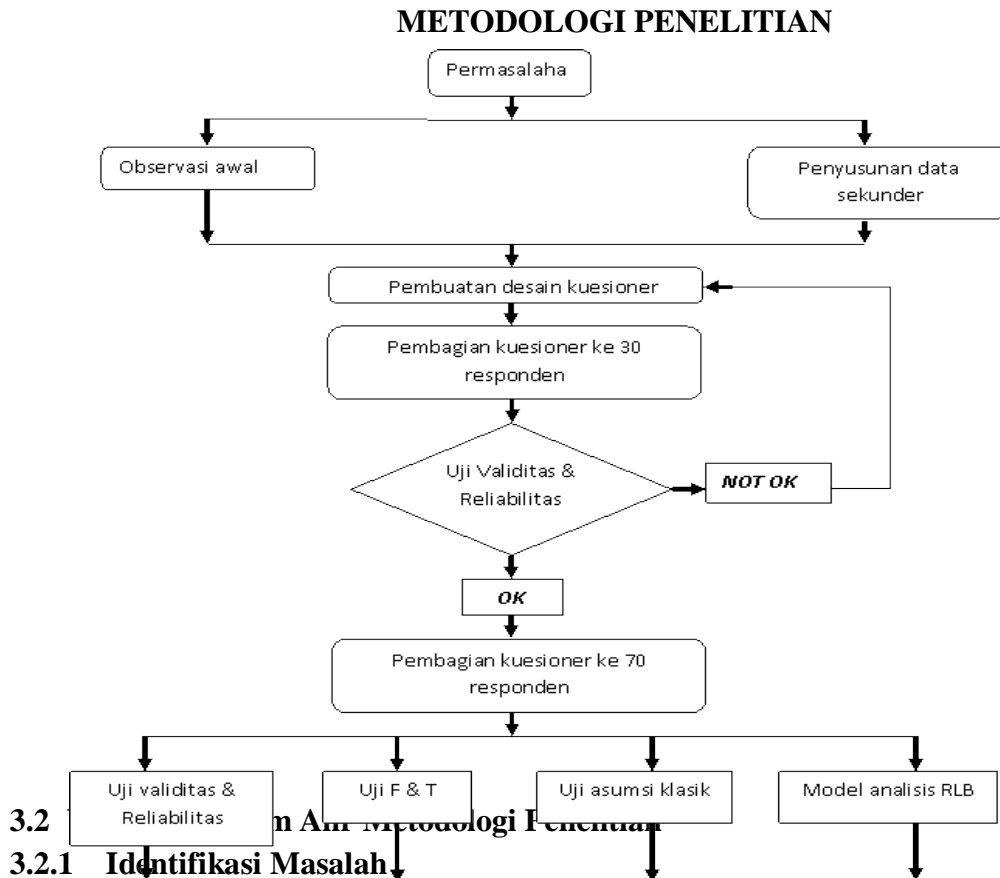
## **2.6 Standard Pelayanan Minimum Kereta Api**

SPM (Standard Pelayanan Minimal) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (lihat lampiran tentang tabel SPM). Di dalam angkutan kereta api harus juga mengacu pada standard pelayanan minimum baik di stasiun maupun di dalam perjalanan. Pada peraturan menteri no. 48 tahun 2015 bab II tentang ruang lingkup dalam pasal (2) adalah :

- 1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standard pelayanan minimum.
- 2) Standard pelayanan minimum yang dimaksud pada ayat (1) , merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan penyelenggaraan sarana perkeretaapian yang melaksanakan angkutan orang dengan kereta api.
- 3) Standard pelayanan minimum pada ayat (2) meliputi :
  - a) Standard pelayanan minimum di stasiun kereta api
  - b) Standard pelayanan minimum dalam perjalanan

## 2.7 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Perlu diketahui, terdapat kemungkinan data aktual tidak memenuhi semua asumsi klasik ini. Beberapa perbaikan, baik pengecekan kembali data outlier maupun recollecterror data dapat dilakukan. Uji asumsi klasik yang dikemukakan dalam modul ini antara lain: uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas



### 3.2.1 Identifikasi Masalah

Mencermati perkembangan akan angkutan umum di Surabaya khususnya kereta api maka penulis bermaksud untuk menilai kinerja kereta api komuter Surabaya - Lamongan (SULAM) dalam melayani pengguna jasa transportasi, yang hasilnya dapat digunakan untuk mendukung perkembangan kereta api penumpang jurusan Surabaya- Lamongan.

### 3.2.2 Observasi Awal

Oservasi awal dilakukan dilokasi studi yaitu stasiun Surabaya pasar turi sampai stasiun Lamongan dengan kereta api jurusan Surabaya – Lamongan (SULAM) dan sebaliknya. Pada bagian ini hal-hal yang dilaksanakan adalah mengamati secara visual terhadap hal yang akan diteliti antara lain :

#### A. Operasional KA Surabaya – Lamongan

Kereta api Surabaya – Lamongan merupakan kereta yang beroperasi dari stasiun Surabaya pasar turi sampai stasiun Lamongan dengan jadwal keberangkatan pagi dan sore. Kereta api komuter Sulam berhenti tiap stasiun dan jarak antar stasiun sebagai berikut:

- Dari stasiun Surabaya pasar turi ke stasiun Tandes 5,35 km
- Dari stasiun Tandes ke stasiun Kandangan 3,28 km
- Dari stasiun Kandangan ke stasiun Benowo 5,13 km
- Dari stasiun Benowo ke stasiun Cerme 5,23 km
- Dari stasiun Cerme ke stasiun Duduk 9,76 km
- Dari stasiun Duduk ke stasiun Lamongan 10,22 km

Panjang total 38,97 km

Sumber : analisis lapangan

B. Rute kereta api Surabaya – Lamongan dalam pengoperasiannya dijelaskan sebagai berikut :

- Kereta api Surabaya – Lamongan berangkat lewat jalur hilir dan kembali lewat jalur hulu.
- Lebar track jalur hulu dan hilir 1067 mm dengan toleransi -2 +5.
- Track jalur hulu menggunakan jenis rel R.50 dan jalur hilir jenis rel R54.
- Kapasitas penumpang 365 orang (dalam satu kali keberangkatan).
- Tarif karcis kereta api Surabaya – Lamongan sebesar Rp. 5.000
- Jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tertempel di tiap-tiap stasiun (lihat lampiran jadwal kedatangan dan keberangkatan).
- Fasilitas parkir hanya tersedia pada stasiun Surabaya pasar turi dan stasiun Lamongan, untuk stasiun Tandes, Kandangan, Benowo, Cerme dan Duduk tidak menyediakan tempat parkir.

**3.2.3** Pada tahap pengumpulan data ini ada dua macam data yang dibutuhkan yaitu :

Data sekunder yaitu data yang telah ada, diperoleh dari instansi yang berkepentingan. Pada dasarnya sifatnya hanya penunjang ataupun background information bagi observasi lapangan. Data sekunder yang dibutuhkan ada beberapa macam yaitu :

- Jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api komuter SULAM tiap-tiap stasiun
- Jumlah penumpang / kuota penumpang kereta api komuter

### **3.2.4 Pembuatan Desain Kuesioner**

Didalam merancang kuesioner, penentuan variabel – variabel karakteristik pengguna jasa didapatkan dari studi pustaka sebagai data kualitatif. Agar tujuan dan manfaat penelitian terpenuhi, pada kuesioner ditambahkan pula saran-saran untuk pengembangan kereta api SULAM.

### **3.2.5 Pembagian Kuesioner ke 30 Responden**

Setelah pembuatan desain selesai, maka penulis membagikan kuesioner ke 30 responden untuk mengetahui apakah hasil desain sesuai yang diharapkan apa tidak, kalau tidak sesuai maka penulis wajib membuat desain ulang kuesioner.

### 3.2.6 Uji Validitas

Pengujian menggunakan angka korelasi/moment product (K) atau (r) dengan menghitung korelasi antara satu item pertanyaan dengan keseluruhan item yang ada. Apabila nilai korelasi yang didapat lebih besar daripada nilai angka kritis dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dianggap valid dan dapat digunakan untuk survei primer. Tetapi apabila hasil yang didapat kurang dari angka kritis, maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid sehingga solusi yang dapat digunakan yaitu dengan mengganti pertanyaan tersebut atau menambah jumlah sampel responden agar semakin mendekati atau melebihi angka kritis.

### 3.2.7 Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan program Microsoft Excel perhitungan koefisien reliabilitas dilakukan dengan mengacu pada konsistensi atau tingkat kepercayaan hasil ukur. Pengukuran yang reliable akan menghasilkan skor yang hampir sama meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda.

### 3.2.8 Hasil

Setelah semua data di olah dan di analisa maka akan mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Kinerja komuter Sulam saat ini ditinjau dari SPM (Standard Pelayanan Minimum).
2. Menentukan strategi untuk meningkatkan kinerja kereta api Sulam.

## PEMBAHASAN

Secara sederhana survey pendahuluan dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai objek tertentu tanpa melakukan verifikasi secara rinci. Pada penelitian ini penulis mengalami perubahan kuesioner sehingga data responden yang didapat dari kuesioner langsung diinput dan dianalisa setelah perbaikan kuesioner menggunakan program spss versi 16.0

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui kevalidan angket / kuesioner dalam mengumpulkan data. Uji Validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi bivariate person dengan alat bantu program SPSS versi 16.0. Item Kuesioner uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung  $>$  r tabel pada nilai Sig. 5%. Sebaliknya, item dikatakan tidak valid jika nilai r hitung  $<$  r tabel pada nilai Sig. 5%.

Uji reliabilitas digunakan menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Penguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha pada program SPSS 16.0 ditunjukkan oleh besarnya nilai alpha ( $\alpha$ ).

Uji parsial atau disebut juga uji t dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri/masing-masing variabel)

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji t (parsial) sebagai berikut :

- Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel.1 Rangkuman Hasil Uji (t Parsial) dari Masing – Masing Variabel**

No	Variabel	t hitung	t tabel	Keterangan
1	X <sub>1</sub>	-0,378	1,989	DITOLAK
2	X <sub>2</sub>	0,113	1,989	DITOLAK
3	X <sub>3</sub>	0,736	1,989	DITOLAK
4	X <sub>4</sub>	0,798	1,989	DITOLAK
5	X <sub>5</sub> & X <sub>6</sub>	2,547	1,989	DITERIMA

Sumber data diolah, (2018)

Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji f (simultan) sebagai berikut :

- Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05, atau F hitung < F tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel.2 Rangkuman Hasil Uji (f Simultan) dari Masing – Masing Variabel**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.671	5	.734	3.102	.012 <sup>a</sup>
	Residual	22.246	94	.237		
	Total	25.916	99			

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Kesetaraan, Kehandalan, Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber data diolah, (2018)

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t -1). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada



korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Uji autokorelasi ini menggunakan uji Durbin Watson dengan ketentuan seperti di bawah ini :

- Jika  $d < dl$  atau  $d > 4-dl$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- Jika  $du < d < 4-du$  maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- Jika  $dl < d < du$  atau  $4-du < d < 4-dl$  maka tidak ada kesimpulan pasti.

**Tabel.3 Rangkuman Uji Autokorelasi**

d	dl	du	4-du	4-dl
1,749	1,549	1,803	2,197	2,451

Sumber : data diolah (2018)

Uji multikolinearitas untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas dengan adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Metode yang digunakan dengan melihat nilai inflation factor (VIF) pada model regresi dan tolerance (TOL). Untuk metode VIF  $> 5$  maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas, sedangkan untuk metode TOL sebaliknya TOL  $> 0,05$  maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas.

**Tabel.4 Rangkuman Uji Multikolinearitas**

Variabel	TOL	VIF	Kriteria
X <sub>1</sub>	0,658	1,520	No Multikolinearitas
X <sub>2</sub>	0,716	1,398	No Multikolinearitas
X <sub>3</sub>	0,686	1,458	No Multikolinearitas
X <sub>4</sub>	0,594	1,684	No Multikolinearitas
X <sub>5</sub> , X <sub>6</sub>	0,633	1,579	No Multikolinearitas

Sumber : data diolah (2018)

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dalam uji ini dilakukan pengujian dengan 2 metode, pertama dengan menggunakan metode scatter plot dan kedua dengan menggunakan metode glejser.

**Tabel.5 Rangkuman Uji Glejser**

Variabel	Sig hitung	Sig tabel	Kriteria
X <sub>1</sub>	0,191	0,05	Tidak terjadi
X <sub>2</sub>	0,618	0,05	Tidak terjadi
X <sub>3</sub>	0,177	0,05	Tidak terjadi
X <sub>4</sub>	0,788	0,05	Tidak terjadi
X <sub>5</sub> , X <sub>6</sub>	0,149	0,05	Tidak terjadi

Sumber : data diolah (2018)

## Perumusan Hipotesis

H1 = Tidak terdapat pengaruh keselamatan (X1) terhadap keputusan (Y)

H2 = Tidak terdapat pengaruh keamanan (X2) terhadap keputusan (Y)

H3 = Tidak terdapat pengaruh kehandalan (X3) terhadap keputusan (Y)

H4 = Tidak terdapat pengaruh kenyamanan (X4) terhadap keputusan (Y)

H5 = Terdapat pengaruh kemudahan dan kesetaraan (X5 & X6) terhadap keputusan (Y)

H6 = Terdapat pengaruh X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 secara simultan terhadap keputusan (Y)

## Hasil Pengujian Hipotesis

### A. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai Sig pada tabel 4.32 untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar t hitung - 0,378 < t tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

### B. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai Sig tabel 4.32 untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar t hitung 0,113 < t tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

### C. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Diketahui nilai Sig tabel 4.32 untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar t hitung 0,736 < t tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

### D. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Diketahui nilai Sig tabel 4.32 untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar t hitung 0,798 < t tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X4 terhadap Y.

### E. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Diketahui nilai Sig tabel 4.32 untuk pengaruh X5 dan X6 terhadap Y adalah sebesar t hitung 2,547 > t tabel 1,989 sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y.

### F. Pengujian Hipotesis Keenam (H6)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,012 < 0,05 dan nilai F hitung 3,102 > 2,20 F tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 secara simultan terhadap Y.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis tentang evaluasi kinerja pelayanan kereta- api komuter Surabaya – Lamongan (SuLam) yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel X1 (keselamatan), X2 (keamanan), X3 (kehandalan), X4 (Kenyamanan) tidak berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kembali kereta api Komuter Surabaya – Lamongan sedangkan untuk variabel X5 dan X6 berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kereta api Komuter Surabaya – Lamongan. Secara keseluruhan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang dianggap penting namun kurang memuaskan penumpang. Variabel – variabel tersebut antara lain :
  - a. Variabel Keselamatan
  - b. Variabel Keamanan
  - c. Variabel Kehandalan / Keteraturan
  - d. Variabel Kenyamanan
2. Pada penerapan Peraturan Menteri No. 48 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan terdapat kendala terbatasnya sarana prasarana perkeretaapian dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang SPM. Untuk mengatasi kendala – kendala tersebut upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP 8 Surabaya adalah dengan cara melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana perkeretaapian dan memberikan informasi tentang SPM dan menerima evaluasi dari masyarakat.

#### **Daftar Pustaka**

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.*
- Ambar Isti Fatma dan Saino (2010), *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Kereta Api Komuter Tujuan Lamongan – Surabaya.*
- Dr. Andriansyah., M.Si. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015. Syarat-Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api*
- Kurniawan, Robert dan Yuniarto, Budi. 2016. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R.*
- Miro, F. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi.*
- Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 2011 tentang tentang jenis, kelas dan kegiatan di stasiun kereta api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Priyanto, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar Spss (Statistical Product And Service Solution ).*
- Safriolah, Arifin M. Zainul, Wicaksono Achmad. “*Evaluasi Kinerja Operasional Kereta Api Komuter Rute Surabaya – Lamongan*”.
- Soedjono, Kramadibrata. 2006. *Perencanaan Perkeretapian. Bandung: ITB.*
- Susanti A., Soemitro RAA., & Suprayitno H. 2017. “*Identifikasi Awal Volume Naik Turun Penumpang di Tiap – Tiap Stasiun Pemberhentian Kereta Api Komuter Surabaya – Lamongan*”.

Undang Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).  
Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian.  
Tamin, Ofyar Z.2003.*Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi*.  
Widyastuti, Hera, Pambudi, Risma, *Analisa Kinerja Kereta Api Komuter Surabaya – Lamongan*.