

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan PT KAI Daerah Operasional Jabodetabek

Oleh : Dr. Ir. Eko Sarjono Putro, MM¹

Abstrak

The research objectives were to describe the relationship among scientific constructs related to management of railways transportation. Necessarily, the research studied the effects of corresponding variables on the improvement of service quality of PT KAI Jabotabek Operational Region.

The research population was the performance of PT KAI as perceived by the employees. To determine the sample this research used technique of proportionate stratified random sampling and got 240 people functioned as respondents. The research method used descriptive and hypothesis testing. The research activities began with collecting data, data tabulations, data analysis, hypothesis testing, discussion of findings, and made conclusions as well as suggestions.

The findings of the research concluded that there were direct and indirect effects from variables of regulation, infrastructure, time, financing, human resources, comfort and safety, on the improvement of service quality.

It was recommended that the government and PT KAI Jabotabek Operational Region conduct programs to improve the service quality through building high competence of human resources, infrastructure, quality of comfort and safety, funding availability, speed and timeliness, as well as policies and regulations.

¹ Anggota DPR RI Fraksi Golkar

PENDAHULUAN

Keberadaan DKI Jakarta sebagai ibukota negara yang ditopang oleh kabupaten/ kota satelit di sekelilingnya yaitu Kota Depok, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi, kabupaten Bekasi, Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang dan Kabupaten Tangerang Selatan telah menciptakan persoalan-persoalan transportasi yang krusial. Persoalan-persoalan tersebut diantaranya adalah tingkat kemacetan terus meningkat, tingginya buangan gas emisi, terbatasnya alokasi lahan, dan jumlah kendaraan umum yang semakin meningkat.

Kondisi tersebut telah membuat pemerintah pusat maupun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mendorong masyarakat untuk beralih pada moda transportasi massal. Selain busway, moda transportasi yang diprioritaskan adalah kereta api. Kebijakan ini diberlakukan mengingat kereta api memiliki keunggulan-keunggulan dibandingkan moda transportasi lainnya, yaitu: a) Memiliki kapasitas angkut yang besar (massal); b) Hemat energi; c) Berjarak jangkauan pelayanan fleksibel; d) Hemat lahan; e) Tidak polutif; f) Keandalan keselamatan dalam operasinya; g) Akomodatif terhadap pengembangan kapasitas angkut; h) Jaringannya mampu menembus pusat kota; i) Cukup akomodatif terhadap pengembangan teknologinya; j) Cukup handal terhadap perubahan iklim dan keadaan alam setempat; k) lebih efisien dibanding moda angkutan lain; m) Mengurangi kepadatan jalan raya; n) Mengurangi tingkat kecelakaan; o) Minimnya biaya eksternal dibandingkan moda lain.

Kendati demikian, ternyata keunggulan-keunggulan tersebut tidak diikuti dengan kualitas

pelayanan yang tinggi. Banyak pelanggan yang mengeluhkan rendahnya kualitas pelayanan PT KAI Daerah Operasional (Daops) Jabotabek.

Survei konsumen yang dilakukan PT KAI (2010) mencatat persoalan ketepatan dan frekuensi armada dalam kategori buruk (44,74%), sementara fasilitas (43,5%) dan kepadatan (51,53%) tergolong sangat buruk. Namun untuk kriteria keselamatan (66.35%), waktu jalan (53.15%), kemudahan (66.35%), tarif (64.96%) dan pergantian armada (57.33%) masih dipersepsikan baik.

Dengan belum optimalnya kualitas layanan membuat masyarakat belum sepenuhnya mengalihkan moda transportasinya pada kereta api. Kondisi ini kemungkinan besar disebabkan masih terbatasnya beberapa faktor yang menunjang kualitas layanan. Penelitian ini mencoba mengetahui, menganalisis dan mengkaji pengaruh secara simultan dan parsial variabel regulasi, sarana prasarana, waktu, pendanaan, SDM, keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas pelayanan kereta api di Jabotabek.

BAHAN DAN METODE

Menurut Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Pelayanan juga merupakan suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas saingan dan lebih hebat dan yang dibayangkan oleh konsumen. Bila *perceived services* lebih rendah dan *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan berhenti berkonsumsi.

Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Kotler (2000: 439) mengungkapkan formulasi model kualitas jasa, yang diperlukan dalam layanan jasa. Dimana kegagalan pelayanan jasa yaitu: 1) Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen; 2) Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa; 3) Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa; 4) Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal; dan 5) Kesenjangan jasa yang dipersepsi dengan jasa yang di harapkan

Analisis Data Stated Preference

Teori dasar perilaku pilihan didasarkan pada konsep ekonomi klasik dari seseorang untuk memperoleh “utilitas” dari konsumsi suatu produk. Utilitas yang diukur dengan teknik *stated preference* tersebut digambarkan sebagai nilai utilitas tidak langsung, sebab individu-individu memilih antara pilihan yang berbeda, dengan tetap mengacu pada keterbatasan potensi sumber yang mereka miliki. Beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan angkutan adalah :

1. Tingkat Pendapatan Keluarga. Perjalanan dengan angkutan umum dapat dibedakan untuk golongan yang tidak mempunyai pilihan (*captive*) dan untuk golongan yang mempunyai pilihan (*choice*).
2. Waktu Perjalanan. Rasio waktu perjalanan dengan menggunakan

kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi akan mempengaruhi pemilihan moda angkutan. Penumpang cenderung untuk memilih moda angkutan yang memerlukan waktu tersingkat untuk sampai pada tempat yang dituju.

3. Biaya Perjalanan. Rasio biaya perjalanan dengan menggunakan kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi juga akan mempengaruhi pemilihan moda angkutan. Penumpang cenderung untuk memilih moda angkutan yang murah. Oleh karena itu, makin tinggi rasio biaya perjalanan, maka akan sedikit penumpang yang memilih kendaraan angkutan penumpang umum.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Selanjutnya Leonard L.Berry dan Parasuraman dalam *Marketing Services Competing Through Quality* (New York, Free Press, 1991: 16), mengungkapkan lima faktor dominan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemauan dan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.
3. Kepastian (*Assurance*), berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

4. Empati, (*Emphaty*), kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.
5. Berwujud, (*Tangible*), berupa penampilan fasilitas, fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi

Disamping kelima faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, masih terdapat faktor pendukung lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

Peranan Regulasi dan Kelembagaan.

Menurut Robbins (2007), organisasi harus bisa beradaptasi, agar dapat mempertahankan hidup dan juga sistem terbuka, supaya bisa berinteraksi dengan lingkungan. Maka diperlukan regulasi dan kelembagaan yang mampu mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan memperhatikan lingkungan dan tuntutan konsumen, agar tercapai harapan tersebut. Apalagi dewasa ini lingkungan tengah mengalami kondisi ketidakpastian (*uncertainly*), resiko tinggi (*hight risk*) dan tingkat persaingan semakin ketat (*hyper competation*) seperti saat ini.

Peranan Pendanaan.

Sebagian besar pendanaan pengembangan investasi transportasi diperoleh dari alokasi APBN, selebihnya diperoleh dari Kerjasama operasional (KSO), bantuan dan hibah dari pihak ketiga. Selain itu, pembiayaan transportasi sesungguhnya mengandung sejumlah resiko investasi, seba bersifat: a) *Capital-intensive* dengan jangka waktu

pengembalian yang panjang; b) Diperlukan investasi yang berkesinambungan pada asset tetap untuk menjaga kinerja pelayanan; c) Merupakan proyek yang *high leverage* di dalam intensitas permodalannya; d) Pembangunan infrastruktur transportasi memerlukan investasi yang teramat besar di awal investasi (*high front-end capital outlays*); e) Arus penerimaan dari pelayanan proyek transportasi pada umumnya hanya dapat menyediakan modal awal bagi pengembangan saja.

Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Noe dkk (2006) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berperan penting dalam menentukan *survival* (keberlangsungan), efektivitas, dan daya saing suatu organisasi. Lebih jauh, praktek MSDM membantu mendukung strategi suatu organisasi dan memberikan *customer value* (nilai pelanggan). Bahkan di era ekonomi yang memajukan pelanggan, karyawan/pekerja atau SDM tetap prioritas. Tantangan SDM dewasa ini adalah mengembangkan strategi yang menawarkan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Misalnya perusahaan mengembangkan program memaksimalkan potensi karyawan melalui tangga karir yang cermat dikembangkan dan disertai penghargaan yang adil dan menarik.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan adalah descriptive

survey dan metode *explanatory survey*. Tipe investigasi dalam penelitian ini adalah kausalitas.

Unit analisis dalam penelitian adalah manajer dan pegawai, serta pengguna jasa layanan dari PT KAI, khususnya layanan kereta api Jabotabek. Penelitian ini termasuk pada kategori *crosssectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung dari lokasi secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan *proporsional stratified random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 240 responden. Sementara variabel-variabel yang diteliti adalah regulasi, sarana dan prasarana, waktu, pendanaan, keselamatan, kenikmatan dan kenyamanan, serta kualitas layanan kereta api Jabotabek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan berbagai pihak yang terkait (mulai dari Direktur Utama PT KAI, Kepala Stasiun sampai dengan petugas pelaksana lapangan) baik di tingkat kantor pusat, maupun tingkat PT KAI Daop Jabotabek dan penganalisaan secara mendalam terhadap jawaban dari responden, serta keterkaitannya dengan teori-teori pendukung dan fenomena-fenomena yang terjadi, maka perlu adanya pembahasan analisis deskriptif tentang kondisi dan pelaksanaan dari masing-masing variabel.

Regulasi

Regulasi yang ada selama ini belum cukup memadai, hal ini dikarenakan ;

1. Angkutan perkeretaapian ekonomi dengan tarif yang ditentukan pemerintah yang sejak sepuluh tahun lalu tidak pernah disesuaikan, seharusnya didukung dengan *public service obligation* yang cukup.
2. Pembangunan prasarana selama ini ditangani oleh regulator, sementara perawatannya diserahkan kepada PT KAI sebagai pihak yang mengoperasikan.
3. Bahan bakar kereta api dikategorikan sebagai bahan bakar industri sehingga mempersulit operasional.
4. Berbeda dengan kereta api, moda transportasi darat tidak dibebankan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Sarana Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana yang ada saat belum memuaskan disebabkan investasi untuk sarana dan prasarana membutuhkan dana yang besar. Di samping itu PT KAI dibebankan biaya perawatan 4000 km jalan rel dan seluruh prasarana lainnya yang ada, dan pemerintah tidak membantu pendanaan untuk perawatan tersebut. Keterbatasan anggaran untuk investasi sarana dan prasarana ini karena PT KAI harus mendanai operasional kereta ekonomi, dalam artian pelaksanaan operasional kereta api ekonomi didanai oleh subsidi yang diambil dari keuntungan operasional kereta bisnis, eksekutif dan angkutan barang.

Waktu Perjalanan

Ketepatan waktu perjalanan cenderung masih rendah. Beberapa alasan yang menyebabkan

keterlambatan adalah keterlambatan naik turun penumpang, gangguan cuaca, lokomotif mogok karena rendahnya biaya perawatan, gangguan persinyalan, gangguan di persimpangan dengan jalan raya, dan lainnya.

Pendanaan

Sesungguhnya anggaran untuk operasional perusahaan mencukupi, tetapi menyusut akibat harus mensubsidi operasional kereta api ekonomi. Selain itu, PT KAI harus mendanai biaya-biaya lainnya, seperti: perbaikan dan kehilangan lampu-lampu penerangan, kran air, kerusakan kunci-kunci, kerusakan kaca jendela akibat pelemparan, dan kerusakan lainnya. Biaya-biaya tersebut mengakibatkan berkurangnya pendanaan untuk meningkatkan pelayanan dan investasi baru.

Sumber Daya Manusia

Kondisi kualitas sumber daya manusia yang ada pada saat ini belum optimal. Kondisi ini akibat proses rekrutmen pada masa lalu yang tidak optimal dalam menjaring calon pegawai, anggaran pengembangan kualitas pegawai pun masih rendah, proses penempatan pegawai belum sepenuhnya didasarkan pada kompetensinya, di samping rendahnya pendapatan pegawai.

Keselamatan dan kenyamanan,

Keselamatan dan kenyamanan di kereta api pada saat sekarang ini belum optimal. Namun demikian program peningkatan keselamatan dan kenyamanan, terus dikembangkan secara terus menerus, dan masih membutuhkan upaya yang panjang. Sarana dan prasarana yang kurang memadai adalah penyebab kurangnya keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna layanan kereta api, terutama kereta api kelas ekonomi.

Kualitas pelayanan,

Kualitas layanan terhadap konsumen masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya masih terbatasnya kemampuan dan pengalaman sumber daya manusia, kekurangpahaman pegawai terhadap tuntutan konsumen, keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan. Selain itu, rendahnya pelayanan ini dikarenakan motivasi dan etos kerja pegawai yang terbatas, akibat rendahnya gaji dan penghargaan terhadap pegawai itu sendiri.

Pembahasan Analisis Induktif

Hasil perhitungan dari analisis jalur tersebut di atas, maka terdapat hubungan yang positif di antara ketujuh bebas tersebut, Untuk jelasnya dapat digambarkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Pengaruh Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Terikat (Y)

Varia bel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung X Terhadap Y						Total Pengaruh Tidak Langsung	Sub. Total
		X1	X2	X3	X4	X5	X6		
X1	0.0265		0.022	0.013	0.010	0.015	0.017	0.077	0.103
X2	0.0493	0.022		0.018	0.022	0.024	0.025	0.111	0.160
X3	0.0401	0.013	0.018		0.011	0.021	0.016	0.078	0.118
X4	0.0468	0.010	0.022	0.011		0.025	0.015	0.083	0.130
X5	0.0586	0.015	0.024	0.021	0.025		0.020	0.105	0.164
X6	0.0438	0.017	0.025	0.016	0.015	0.020		0.093	0.137
	TOTAL PENGARUH								0.813

Pengaruh Parsial Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)

1) Pengaruh Regulasi terhadap Kualitas Pelayanan.

Total pengaruh regulasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 10,30%. Maknanya semakin baiknya kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan perusahaan, dan dilaksanakan secara konsekuen dan konsisten, serta tersosialisasinya kebijakan dan regulasi tersebut kepada semua pihak, akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh kebijakan dan regulasi adalah yang terkecil sehingga masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki dan disempurnakan.

2) Pengaruh Sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan.

Total pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 16%. Maknanya semakin baik sarana dan prasarana

yang disediakan oleh pemerintah dan perusahaan, dan digunakan sebaik mungkin serta terpeliharanya sarana dan prasarana tersebut, maka akan akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan PT KAI di Daop Jabotabek. Sarana dan prasarana di PT KAI Daop Jabotabek, memberikan kontribusi yang kedua terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian harus diprioritaskan.

3) Pengaruh Waktu Perjalan terhadap Kualitas Pelayanan,

Total pengaruh waktu perjalan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 11,80%. Maknanya semakin tepatnya waktu perjalanan yang diupayakan oleh pemerintah dan perusahaan. tersebut, maka akan akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan PT KAI di Daop Jabotabek. Waktu perjalanan kereta api di PT KAI Daop Jabotabek, memberikan kontribusi yang kelima terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian

memperlihatkan masih tingginya atau sering terjadinya keterlambatan perjalanan. Karena itu semakin tepatnya jadwal kedatangan dan kepergian kereta api, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

4) Pengaruh Pendanaan terhadap Kualitas Pelayanan,

Total pengaruh pendanaan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 13,00%. Maknanya semakin tepatnya pendanaan yang memadai yang diupayakan oleh pemerintah dan perusahaan. tersebut, maka akan akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan PT KAI di Daop Jabotabek. Ketersediaan pendanaan di kereta api di PT KAI Daop Jabotabek, memberikan kontribusi yang keempat terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian memperlihatkan masih kecil atau Ketersediaan pendanaan. Karena itu semakin besarnya ketersediaan pendanaan tersebut, maka akan mampu mengoptimalkan peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

5) Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan,

Total pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 16,40%. Maknanya semakin tersedianya sumber daya manusia yang berdedikasi dengan tingkat kompetensi yang memadai yang diupayakan oleh pemerintah dan perusahaan, akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan memberikan pengaruh terbesar, hal ini menandakan bahwa

kualitas sumber daya manusia merupakan variabel dominan yang paling penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian dari besaran pengaruh tersebut, menandakan bahwa kualitas sumber daya manusia di PT KAI Daop Jabotabek, yang ada sekarang ini belum optimal. Masih perlu di tingkatkan lagi, baik dari aspek pendidikannya, pengalamannya, motivasinya, bahkan prilakunya.

6) Pengaruh variabel keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas pelayanan

Total pengaruh keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 13,70 %. Maknanya tersedianya keselamatan dan kenyamanan yang diupayakan oleh pemerintah dan perusahaan, akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan PT KAI di Daop Jabotabek.

Pengaruh keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas pelayanan memberikan pengaruh terbesar ketiga, hal ini menandakan bahwa kualitas keselamatan dan kenyamanan dalam peningkatan kualitas pelayanan sangat diharapkan. Namun demikian keselamatan dan kenyamanan di PT KAI Daop Jabotabek, sekarang ini belum optimal. Dalam artian masih perlu ditingkatkan lagi, baik dari aspek pengetahuan tentang keselamatan dan kenyamanan.

Pengaruh Simultan Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)

Penelitian ini menemukan bahwa seluruh variabel bebas terhadap kualitas pelayanan

mempunyai pengaruh yang signifikan. Adapun besarnya pengaruh secara bersama-sama dari variabel X terhadap Y sebesar 81,30% sedangkan sisanya sebesar 19,70% disebabkan oleh pengaruh variabel lain diluar model. Adapun variabel lain di luar model tersebut di antaranya: kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi pegawai, komunikasi pegawai, perencanaan karier, dan lainnya.

Persamaan jalur secara bersamaan adalah merupakan model persamaan jalur untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel regulasi, sarana prasarana, waktu perjalanan, pendanaan, sumber daya manusia, keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas pelayanan, dengan persamaan jalurnya sebagai berikut :

$$Y = 0,256 X_1 + 0,465 X_2 + 0,382 X_2 + 0,465 X_2 + 0,382 X_2 + \varepsilon 1$$

Apabila melihat persamaan jalur tersebut di atas, maka seluruh variabel penelitian mempunyai kontribusi yang signifikan. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan upaya dari pihak pemerintah, perusahaan, dan pegawai PT KAI, akan memberikan dampak yang berarti terhadap peningkatan pelayanan pada pengguna jasa layanan kereta api.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai teori ekonomi, seperti teori manajemen, teori organisasi dan teori perilaku. Beberapa teori yang mendukung penelitian diantaranya : generik strategy-nya Michael Porter, pemasaran relasional-nya Sheth, Parvatiyar dan Shainesh, enam faktor kinerja primer-nya Bernardin dan Russel (1995).

Berdasarkan ketiga teori yang mendukung tersebut di atas, maka jelas hasil penelitian yang

dilakukan sejalan dengan konsep teori yang membangun kerangka pemikiran. Apalagi saat ini ketidakpastian, tingkat resiko yang tinggi, dan persaingan semakin ketat, serta tingginya tuntutan konsumen, atakelola organisasi yang yang didukung oleh kualitas sumber daya manusia dan daya dukung organisasi yang memadai serta lingkungan yang kondusif akan mampu memberikan kontribusi terhadap kelangsungan perusahaan, dan terpenuhinya tuntutan kepuasan konsumen yang semakin meningkat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung dari variabel regulasi, sarana prasarana, waktu perjalanan, pendanaan, sumber daya manusia, dan keselamatan dan kenyamanan terhadap kualitas layanan PT KAI Daop Jabotabek.

Dengan demikian peningkatan kualitas layanan PT KAI Daop Jabotabek dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas variabel-variabel tersebut. Dalam konteks peningkatan kualitas layanan harus diprioritaskan program-program peningkatan keenam variabel, yang secara prioritas urutannya adalah : 1) SDM, 2) sarana prasarana, 3) kenyamanan dan keselamatan; 4) pendanaan; 5) waktu dan (6) regulasi

DAFTAR PUSTAKA

Bernardin, John and Russel, Joyce, E.A. 1993, *Human Resource Management, An Experiential Approach*. Second Edition.

- New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Berry L, Parasuraman, 1991, *Marketing Service Competing Through Quality*, Free Press, New York
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Noe A. Raymond et al ,et al., 2006, *Human Resource Management : Gaining Competitive Advantage*, Fifth Edition, McGraw-Hill Irwin Companies Inc., New York, USA.
- Porter, Michael, 2004, *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press