

INTISARI

Jalur Utara Pulau Jawa merupakan jalur penghubung pusat-pusat perekonomian besar di Pulau Jawa, hampir 85% pergerakan lalu lintas orang dan barang melalui jalan nasional pada lintas ini. Untuk mengurangi beban pada jalan nasional lintas utara Pulau Jawa ini, maka dibangunlah jalur ganda kereta api lintas utara Jawa yang mulai beroperasi pada tahun 2015. Pergerakan arus barang jalur Pantura sampai saat ini masih di dominasi oleh moda jalan dengan jenis barang umum (*general cargo*) atau paket, meski jalur darat dari Jakarta menuju Surabaya sudah dilayani oleh jalur ganda kereta api lintas utara Jawa namun dari segi kuantitas pengiriman barang ekspedisi masih didominasi oleh angkutan moda jalan. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan angkutan barang jalan darat dan jalur kereta api serta mengetahui kepuasan pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan pengiriman menggunakan jalan darat dan jalur kereta api.

Penelitian kinerja angkutan barang dilakukan dengan membandingkan waktu tempuh beserta biaya operasional dari Jakarta menuju Surabaya antara moda jalan dan kereta api dengan melakukan studi literatur dari penelitian dan survei yang pernah dilakukan, sementara pengukuran kepuasan jasa pelayanan dilakukan menggunakan metode survei kuesioner secara *online* terhadap konsumen jasa pengiriman moda jalan dan kereta api, kemudian akan dianalisis menggunakan *service quality, importance performance analysis*, dan dimensi *servqual*.

Hasil penelitian kinerja angkutan barang dalam segi waktu menunjukkan moda jalan melalui jalan Toll membutuhkan waktu perjalanan tercepat yaitu 10 jam, dan biaya operasional untuk mengangkut 800 ton barang menggunakan kereta api merupakan moda dengan biaya operasional terendah yaitu Rp. 506.336.000,-, sementara pengukuran kepuasan jasa pelayanan perusahaan angkutan jalan darat mempunyai nilai rata-rata *servqual* -0,356 dengan nilai *Quality* yang mendekati memuaskan, sehingga perlu perbaikan pelayanan pada 11 atribut faktor prioritas IPA dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam kategori puas, sementara pelayanan perusahaan angkutan kereta api mempunyai nilai rata-rata *servqual* -0,573 dengan nilai *Quality* yang mendekati memuaskan, sehingga perlu perbaikan pelayanan pada 11 atribut faktor prioritas IPA dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam kategori cukup puas.

Kata Kunci: jalur ganda, kereta api, angkutan barang, *service quality, importance performance analysis*.

ABSTRACT

The North lane of the Java Island had an important role for connecting major economic centers in the island, almost 85% people and goods traffic movement through national roads on this line. To reduce the density on this road, a double track line was built, which began operating in 2015. Until now the movement of the goods in Pantura still dominated by road mode carrying general cargo or package, even double track from Jakarta to Surabaya already operating it doesn't make the quantity of the delivery change and still dominated by road mode. Therefore it is necessary to have further research to analyzing the service performance of road freight and railroad goods as well as knowing customer satisfaction with the services provided by freight forwarding companies using road and rail.

Research about performance of the freight transportation by comparing the highway and railroad modes travel time and operational costs from Jakarta to Surabaya using literature study from research and survei that already made, while the service satisfaction using an online questionnaire survey to road and railroad shipping service consumer, using servqual, importance of performance analysis and servqual dimension.

The results show that using road mode through the Toll road are the fastest travel time that is 10 hours, and the operational costs for carrying 800 ton of goods using train is the lowest operating costs mode that is Rp. 506.336.000,-, while the measurement of service satisfaction of road transport companies has an average value of servqual -0,356 with a value of Quality near satisfied, so that service needs to be improved on 11 IPA priority factor attributes, then the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) in the category satisfied, while the service of the railroad transport company has an average value of of servqual -0.573 with a value of Quality near satisfied, so it needs improvement in 11 service attributes of the priority IPA factors Customer Satisfaction Index (CSI) in the category quite satisfied category.

Keywords: double track, railroad, freight transportation,, service quality, importance performance analysis.