

Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak - Banten

Hendrian Budi Bagus Kuncoro¹, Dwi Esti Intari², Feby Agusti Mahendra³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Jendral Sudirman Km. 3 Cilegon, Banten

Email : hendrianbudibk@gmail.com

INTISARI

Stasiun Maja merupakan stasiun kereta api kelas II yang terletak di Kecamatan Maja, Kabupaten Lebak. Stasiun yang terletak pada ketinggian +40 mdpl ini termasuk ke dalam Daerah Operasi I Jabodetabek. Stasiun Maja adalah stasiun yang melayani perjalanan kereta komuter Jabodetabek. Melihat beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI di Stasiun Maja dalam kondisi kurang baik maka sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Maja saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Maja.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner berisi kinerja dan harapan para pengguna jasa Stasiun Maja untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Maja. Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Maja dilakukan dengan metode ServQual dengan 5 dimensi *Service Quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh nilai pencapaian kepuasan setiap atribut yaitu, *tangible* sebesar 77,84%, *reliability* sebesar 83,98%, *assurance* sebesar 81,04%, *responsiveness* sebesar 80,96%, dan *empathy* sebesar 70,78%. Nilai kepuasan pengguna jasa stasiun maja sudah termasuk baik dengan nilai rata-rata pencapaian kepuasan pengguna jasa sebesar 78,53%.

Kata kunci: Stasiun Maja, Kinerja Pelayanan, *Service Quality*.

ABSTRACT

Maja Station is a class II train station located in Maja District, Lebak Regency. The station which is located at an altitude of +40 masl is included in the Operational Area I Jabodetabek. Maja Station is a station that serves Jabodetabek commuter train trips. Seeing some aspects of the services provided by PT. KAI at Maja Station is in poor condition, so it is very important to know the current condition of Maja Station and the level of satisfaction of service users for the services of Maja Station.

This research was conducted by distributing 100 questionnaires containing the performance and expectations of Maja Station service users to determine the level of satisfaction of service users of Maja Station. The analysis of the level of satisfaction of service users of Maja Station is done by the ServQual method with 5 dimensions of Service Quality namely tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy.

Based on the results of the research that has been carried out, the value of achievement of satisfaction for each attribute is obtained, that is, tangible is 77,84%, reliability is 83,98%, assurance is 81,04%, responsiveness is 80,96%, and empathy is 70,78%. The value of Maja Station user's satisfaction has been included good with the average value of service user satisfaction reaching 78.53%.

Keywords : *Maja Station, Service Performance, Service Quality.*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi dan perkembangan transportasi mempunyai hubungan yang sangat erat dan saling ketergantungan. Perbaikan transportasi pada umumnya dapat meningkatkan mobilitas penduduk, terciptanya penurunan biaya pengiriman barang, terdapatnya pengangkutan barang dengan kecepatan yang lebih tinggi dan perbaikan kualitas / sifat dari jasa pengangkutan tersebut. Secara langsung atau tidak langsung, transportasi yang efektif dan efisien sangat menentukan perkembangan pembangunan perekonomian pada umumnya.

Maja sebagai Kota Kekerabatan berdasarkan Surat Kementerian Perumahan Rakyat (Kemenpera) No. 02/KPTS/M/1998 menjadi salah satu penyangga di bagian barat Metropolitan Jakarta, dimana terdapat lahan yang luas dan memiliki potensi, yang terletak pada 3 kabupaten yaitu Lebak, Tangerang dan Bogor. Adanya bangunan hunian berupa perumahan baru menjadikan kota Maja sebagai daerah yang memiliki tingkat perpindahan yang cukup tinggi, maka kota Maja harus memiliki sistem dan prasarana transportasi yang memadai. Untuk mengatur salah satu moda transportasi yang cukup efektif menuju lokasi ini yaitu kereta. Pergerakan alur kereta ke dan dari luar daerah, kota Maja harus ditunjang dengan fasilitas stasiun kereta yang layak dan memadai.

Tempat pertemuan pertama dimana pengguna menggunakan moda transportasi kereta adalah stasiun. Di stasiun, pengguna dapat menunggu kereta yang datang ataupun berhenti, memesan tiket, dan mengantarkan atau menjemput pengguna yang akan berangkat ataupun datang, sehingga pengguna memerlukan fasilitas yang menunjang di dalam stasiun tersebut, dimana kebutuhan pengguna tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan SPM No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta

Api di Stasiun. Stasiun Maja berada di Daerah Operasi 1 (Daop 1), memiliki 3 jalur (jalur 1 dan 2 sebagai sepur lurus dan jalur 3 sebagai sepur badug (jalur buntu)), dengan melayani pengguna jasa KRL tujuan Stasiun Rangkasbitung - Tanah Abang. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik, kinerja, serta kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Maja, dengan menggunakan metode survey lapangan dan metode *servqual* (*Service Quality*), kemudian hasil yang diperoleh dari evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam memperbaiki karakteristik, kinerja pelayanan serta besaran tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Maja.

Dari uraian di atas, maka penulis mengambil topik mengenai evaluasi kinerja pelayanan stasiun maja kabupaten lebak - banten untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa stasiun maja dan mengetahui kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Maja dengan SPM berdasarkan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun menggunakan metode *servqual*, serta Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan Stasiun Maja.

Penelitian ini berlokasi di Stasiun Maja, Jalan Raya Maja, Kopo Serang, Banten 42381.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Analisa Kinerja

Dalam Penelitian Aldian Hendy Janitra (2016) yang berjudul Analisa Kinerja Pelayanan PT KAI (PERSERO) (Studi Kasus : Stasiun Pasar Senen Jakarta) dengan menggunakan metode survey lapangan dan metode IPA (Importance Performance Analysis) mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Pasar Senen saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun

Pasar Senen Jakarta. Kemudian penelitian tersebut menghasilkan hasil yaitu berupa penggambaran dalam diagram kartesius menghasilkan untuk kuadran A berupa v9 dan v10, untuk kuadran B berupa v1,v2,v3,v5,v7,v8,v15,v16,v18 kuadran C berupa v11,v12,v13 dan kuadran D berupa v4,v6,v14,v17. Dari data rata-rata tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Pasar Senen berada di kategori cukup dengan penilaian sebesar 74,3 %.

b. Metode ServQual (*Service Quality*)

Penelitian Iswati Septya (2016), tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor di Kota Bogor, dengan menggunakan metode survey lapangan dan menggunakan metode perhitungan servqual (*Service Quality*). Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di stasiun bogor jawa barat sesuai SPM No. 48 tahun 2016 dan Metode ServQual (*Service Quality*). Setelah data terkumpul dari kuisioner yang di sebar maka akan di dapatkan hasil tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Bogor.

c. Metode SWOT

Serta penulis Ahmad Syahirul Alim (2014), sebelumnya juga melakukan evaluasi kinerja Stasiun Kereta Api Malang kota Baru berdasarkan SPM K.A dan IPA, tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja pelayanan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan penumpang dan pengguna fasilitas di Stasiun Malang Kota Baru sesuai peraturan menteri perhubungan No.9 tahun 2011, pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan SWOT serta hasil dari evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas menunjukan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, artinya

penumpang secara keseluruhan merasa cukup puas.

3. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Stasiun

Stasiun adalah tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta. Selain stasiun, ada juga halte kereta yang memiliki fungsi yang hampir sama dengan stasiun kereta. Stasiun kereta umumnya terdiri atas tempat penjualan tiket, peron atau ruang tunggu, ruang kepala stasiun, dan ruang PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api) beserta peralatannya, seperti sinyal, wesel (alat pemindah jalur), telepon, telegraf, dan lain sebagainya. Stasiun besar biasanya diberi perlengkapan yang lebih banyak daripada stasiun kecil untuk menunjang kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta, seperti ruang tunggu, restoran, toilet, mushalla, area parkir, sarana keamanan (polisi khusus kereta api), sarana komunikasi, depo lokomotif, dan sarana pengisian bahan bakar.

b. Fungsi Stasiun

Berdasarkan tipologinya, stasiun dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe stasiun diantaranya:

- 1) Fungsi stasiun terhadap pemakainya:
 - a) Stasiun penumpang, berfungsi sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang, baik barang milik penumpang maupun barang ekspedisi.
 - b) Stasiun barang, berfungsi sebagai tempat bongkar muat barang dan biasanya terletak terpisah dengan stasiun penumpang.
 - c) Stasiun langsiran, berfungsi untuk menyusun dan mengumpulkan gerbong-gerbong yang mempunyai tujuan yang berbeda-beda.
- 2) Ukuran stasiun:
 - a) Stasiun kecil, menampung penumpang ± 3.000 orang/hari.
 - b) Stasiun sedang, menampung penumpang ± 8.000 orang/hari.
 - c) Stasiun besar, menampung penumpang ± 20.000 orang/hari.

c. Kegiatan di Stasiun

Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 pasal 9 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api meliputi:

- 1) Kegiatan pokok;
- 2) Kegiatan usaha penunjang; dan
- 3) Kegiatan jasa pelayanan khusus.

d. Persyaratan Teknis Bangunan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api terdiri dari :

- 1) Gedung Stasiun Kereta Api
 - a. Gedung untuk kegiatan pokok:
 1. *hall*;
 2. perkantoran kegiatan stasiun;
 3. loket karcis;
 4. ruang tunggu;
 5. ruang informasi;
 6. ruang fasilitas umum;
 7. ruang fasilitas keselamatan;
 8. ruang fasilitas keamanan;
 9. ruang fasilitas penyanggah cacat dan lansia; dan
 10. ruang fasilitas kesehatan
 - b. Gedung untuk kegiatan penunjang:
 1. pertokoan;
 2. restoran;
 3. perkantoran;
 4. perparkiran;
 5. perhotelan; dan
 6. ruang lain yang menunjang langsung kegiatan stasiun kereta api
 - c. Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus:
 1. ruang tunggu penumpang;
 2. bongkar muat barang;
 3. pergudangan;
 4. parkir kendaraan;
 5. penitipan barang;
 6. ruang atm; dan

7. ruang lain yang menunjang baik secara langsung maupun tidak langsung kegiatan stasiun kereta api.

e. Karakteristik Penumpang

Berdasarkan tujuan pergerakan menurut Tamin (1997), ada 5 kategori yang tujuan pergerakan sering digunakan, yaitu :

- 1) Pergerakan ke tempat kerja.
- 2) Pergerakan dengan tujuan pendidikan (ke sekolah atau universitas).
- 3) Pergerakan ke tempat belanja.
- 4) Pergerakan untuk kepentingan sosial dan rekreasi.
- 5) Hal-hal lain selain 4 hal utama di atas.

f. SPSS (*Statistikal Product and Service Solution*)

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan *pointing* dan *clicking mouse*. SPSS banyak digunakan dalam berbagai riset pemasaran, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset *sains*.

Pada awalnya SPSS dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk ilmu-ilmu sosial, sehingga kepanjangan SPSS itu sendiri adalah *Statistikal Package for the Social Sciens*. Berdasarkan sudut pandang statistik, terdapat dua jenis data yang dapat diolah menggunakan program SPSS, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif merupakan data yang dapat dinyatakan dalam bentuk bukan angka, misalnya jenis pekerjaan seseorang yang meliputi nelayan, petani, pegawai, dan lain-lain. Selain itu bisa juga data gender (pria atau wanita), tingkat kepuasan seseorang mulai dari tidak puas, cukup puas, dan sangat puas, dan data lain yang berbentuk bukan angka. Data kualitatif

seperti ini harus dikuantifikasi terlebih dahulu agar dapat diolah dengan statistik. Cara mengkuantifikasikan data kualitatif ini yaitu dengan cara memberi skor tertentu (wanita diberi skor 1, pria diberi skor 2), memberi rangking (tidak puas 1, cukup puas 2, dan sebagainya), atau memberi pendapat (Ya 1, Tidak 2). Ini akan memudahkan data untuk diolah dengan program SPSS.

Sedangkan data kuantitatif merupakan suatu data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka, misalnya tinggi badan seseorang, usia seseorang, jumlah penjualan dalam satu bulan, jumlah bakteri dalam suatu percobaan, dan lain sebagainya. Karena data ini sudah berbentuk angka, maka akan mudah untuk diaplikasikan ke dalam olah data SPSS.

4. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian disusun untuk mengarahkan pembahasan studi secara terstruktur. Metodologi penelitian digunakan untuk menganalisis dan mengklarifikasikan data dengan berbagai teknik seperti survey, observasi, literatur dan lain-lain. Metode *Service Quality (SERVQUAL)* secara umum dan dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan usulan perbaikan kinerja/pelayanan. *Servqual* mempunyai fungsi utama mengukur seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan observasi untuk data primer kepada penumpang stasiun Maja dan studi literatur untuk data sekunder. Analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan di stasiun Maja dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*. Ada lima langkah dalam penerapan metode *servqual* yaitu menganalisis tingkat kepentingan, menganalisis tingkat harapan pengguna jasa,

ketiga menghitung skor GAP dari masing-masing atribut, keempat menghitung skor kinerja dan harapan setiap dimensi dan terakhir menganalisis skor *servqual* dari masing-masing dimensi.

a. Data Primer (Data Survey Lapangan)

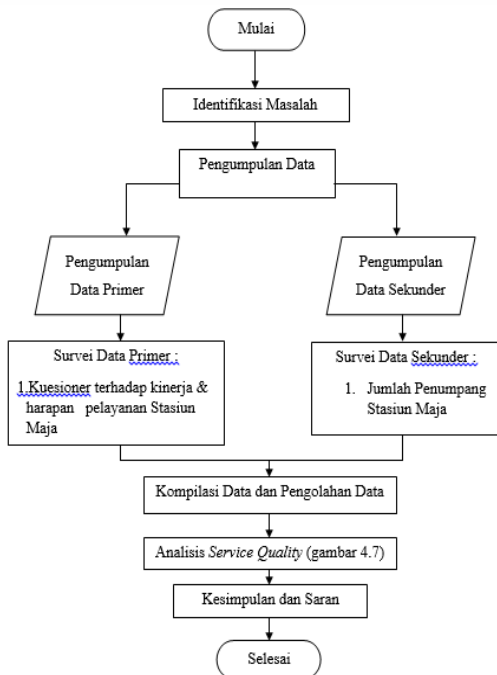
Data survey lapangan (data primer) adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang terjadi dilapangan.

- 1) Wawancara
Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak pengelola stasiun dan pihak-pihak terkait lainnya.
- 2) Kuisisioner
Pertanyaan terukur yang ada hubungannya dengan analisis sistem pelayanan stasiun. Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna jasa stasiun. Dalam pembuatan kuisisioner, perlu adanya pengamatan tentang kondisi yang terjadi dilapangan dan beberapa tinjauan studi teori tentang hal tersebut. Kuisisioner tersebut berisi total 17 soal terkait identifikasi tingkat kepuasan berdasarkan:
 - a) Bukti Langsung (*Tangible*)
 - b) Keandalan (*Reability*)
 - c) Keamanan (*Assurance*)
 - d) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - e) Empati (*Empathy*)

b. Data Sekunder (Data Instansi Terkait)

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari instansi terkait ataupun lembaga-lembaga yang bersangkutan.

- 1) Denah dan Data Stasiun
Denah dan data Stasiun Maja bisa didapatkan dari Stasiun Maja.
- 2) Peta Lokasi
Peta lokasi menunjukkan lokasi penelitian yang akan dilakukan berada pada Jalan Raya Maja, Kopo, Kopo Serang, Banten 42381.



Gambar 1. Flow Chart Penelitian
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Stasiun Maja

Stasiun Maja merupakan stasiun kereta api kelas II yang terletak di Kecamatan Maja, Kabupaten Lebak. Stasiun yang terletak pada ketinggian +40 mdpl ini termasuk ke dalam Daerah Operasi I Jakarta. Stasiun ini memiliki tiga jalur kereta api dengan jalur 1 dan 2 sebagai sepur lurus dan jalur 3 sebagai sepur badug (jalur buntu), karakteristik pelayanan Stasiun Maja melayani pengguna jasa KRL tujuan Stasiun Rangkasbitung - Tanah Abang, Stasiun Maja memiliki beberapa skomponen fasilitas di dalamnya antara lain pos kesehatan, loket tiket, ruang tunggu, toilet, mushola, layanan disabilitas dan lain-lain..



Gambar 2. Stasiun maja
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2019)

b. Peta Rute Stasiun Maja

Berdasarkan data yang tercantum dari PT. KAI Commuter Jabodetabek. Peta rute Stasiun Maja adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Peta Rute Stasiun maja
(Sumber : PT KAI Commuter Jabodetabek, 2019)

c. Evaluasi Kondisi Stasiun Maja Dengan Mengacu Pada Tabel

Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015

Hasil dari tahap evaluasi kondisi Stasiun Bogor sebagai berikut:

- 1) Keselamatan
 - a) Informasi dan fasilitas keselamatan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
 - b) Informasi dan fasilitas kesehatan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : Kotak P3K, kursi roda dan tandu terdapat di pos kesehatan
 - c) Lampu penerangan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : Lampu dinyalakan saat cuaca mendung atau pukul 17.00 wib
- 2) Keamanan
 - a) Fasilitas keamanan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
 - b) Petugas keamanan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
- 3) Kenyamanan
 - a) Ruang tunggu
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : Fasilitas ruang tunggu dapat digunakan
 - b) Ruang *boarding*
 1. Ketersediaan : Tidak ada
 2. Keterangan : Fasilitas ruang *boarding* tidak dapat digunakan
 - c) Toilet
 1. Ketersediaan : Ada
 2. Keterangan : Fasilitas toilet dapat digunakan
 - d) Mushola
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : Fasilitas mushola dapat digunakan
 - e) Fasilitas pengatur sirkulasi udara
 1. Ketersediaan : Ada
 2. Keterangan : Fasilitas pengatur sirkulasi udara dapat digunakan
- 4) Kehandalan
 - a) Layanan penjualan tiket
 1. Ketersediaan: Ada

2. Keterangan : -
- 5) Kemudahan
 - a) Informasi pelayanan
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
 - b) Informasi gangguan perjalanan KA
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
 - c) Informasi angkutan lanjutan
 1. Ketersediaan: Tidak ada
 2. Keterangan : -
 - d) Fasilitas layanan penumpang
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
- 6) Kesetaraan
 - a) Fasilitas bagi pengguna difable
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : -
 - b) Ruang ibu menyusui dan bayi
 1. Ketersediaan: Ada
 2. Keterangan : Ruang ibu menyusui dan bayi dapat di gunakan

Berdasarkan studi analisis yang dilakukan dengan mengevaluasi kondisi terhadap ketersediaan setiap variabel yang ada di stasiun dengan mengacu pada Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015, kesimpulan yang diperoleh yaitu Stasiun Maja memenuhi 89,4% atribut pelayanan yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya ruang *boarding*, dan fasilitas ruang udara pada ruang tunggu tertutup.

d. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Maja Terhadap Pelayanan Stasiun Maja

Pada tahap analisa tingkat kepuasan pengguna jasa dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang berisikan 17 soal terkait pelayanan Stasiun Maja. Soal dibuat berdasarkan SPM Angkutan Orang Dengan Kereta Api sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015.

Hasil dari data kuisioner tersebut diolah dengan metode ServQual (*Servis Quality*). Sebelum menuju pada tahap metode ServQual, berikut tahap analisis tingkat kepuasan pengguna jasa.

e. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel pengguna jasa Stasiun Maja didapat dari Tabel Jumlah Penumpang Stasiun Maja Tahun 2018 (PT. KAI COMMUTER JABODETABEK) pada bulan Agustus yang berjumlah 422000 penumpang. Oleh karena jumlah pengguna jasa tersebut masih dalam hitungan per bulan maka perlu untuk dirata-ratakan menjadi hitungan per hari, sebagai berikut :
 Jumlah Rata-Rata Pengguna Jasa Stasiun Maja dalam 1 Hari:

$$n = \frac{89,887}{30} = 2,996 \text{ orang perhari...}(1)$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel minimum yang akan menentukan jumlah responden pengguna jasa Stasiun Maja adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(2)$$

$$n = \frac{2,996}{1 + (2,996 \times (0,1)^2)}$$

= 100 Responden

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

e = Batas nilai signifikansi (diambil = 10%)

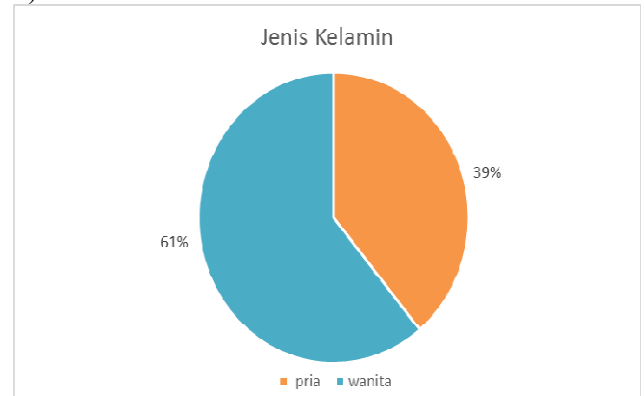
n = Banyaknya sampel responden

f. Pengolahan Data Deskriptif

Dalam penulisan skripsi ini pengelolaan data menggunakan program aplikasi *Microsoft Excel* dan *Statistical Package For The Social Science (SPSS) versi 20 Trial*. Data yang diolah adalah pemahaman responden mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, maksud perjalanan,

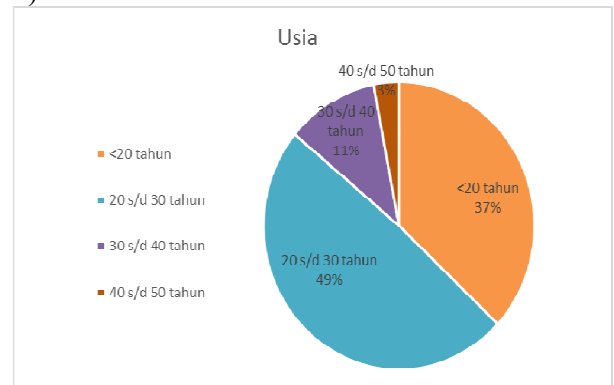
pendapatan, alasan menggunakan KA dan frekuensi perjalanan.

1) Jenis Kelamin



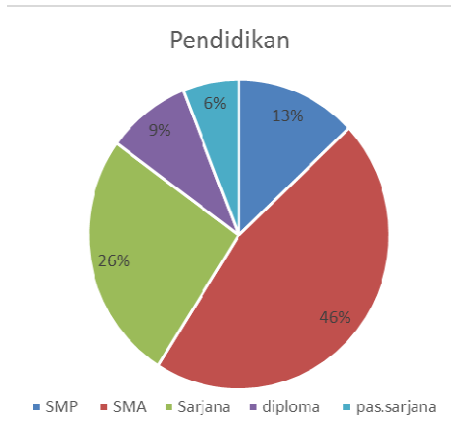
Gambar 4. Grafik Persentase Jenis Kelamin (Sumber : Analisis Penulis, 2019)

2) Usia



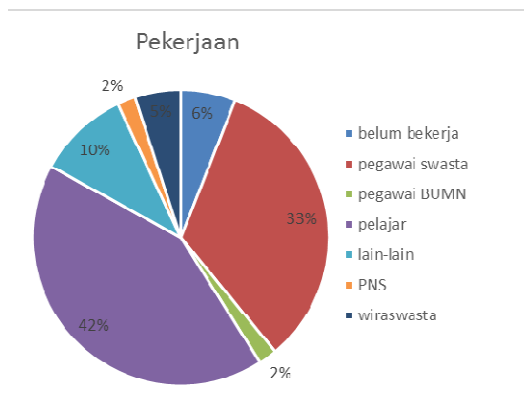
Gambar 5. Grafik Persentase Usia (Sumber : Analisis Penulis, 2019)

3) Pendidikan Terakhir



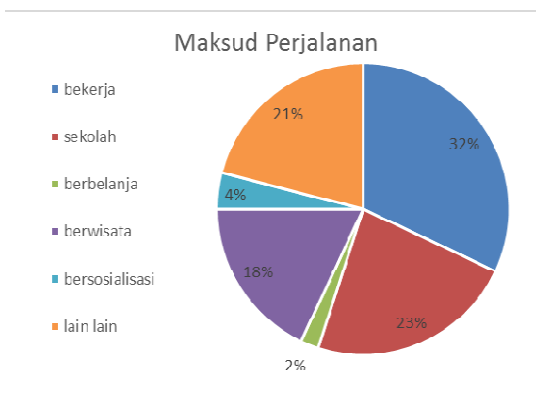
Gambar 6. Grafik Persentase Pendidikan Terakhir
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

4) Pekerjaan



Gambar 7. Grafik Persentase Pekerjaan
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

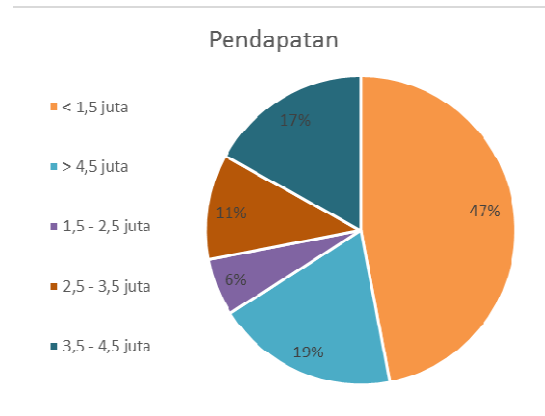
5) Maksud Perjalanan



Gambar 8. Grafik Persentase Maksud Perjalanan

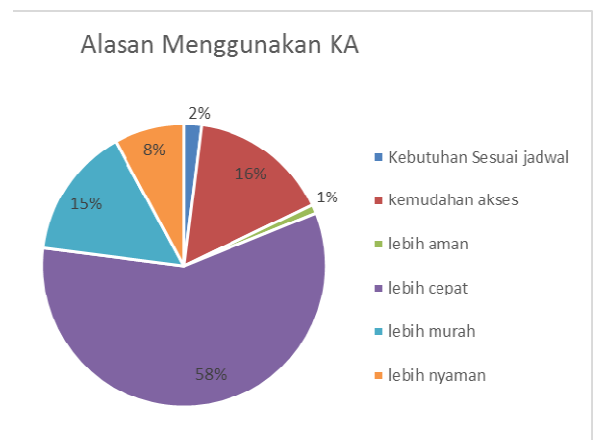
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

6) Pendapatan



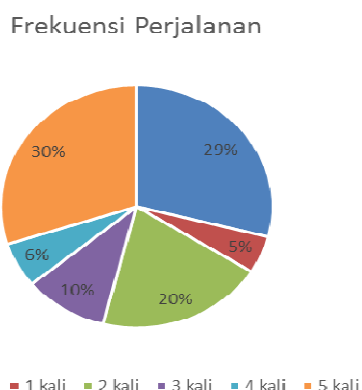
Gambar 9. Grafik Persentase Pendapatan
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

7) Alasan Menggunakan Kereta



Gambar 10. Grafik Persentase Alasan Menggunakan KA
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

8) Frekuensi Perjalanan



Gambar 11. Grafik Persentase Frekuensi Perjalanan
(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

g. Pengolahan Data Primer
1) Uji Validitas

Tabel 1. Hasil perhitungan pengujian validitas output spss 20

No	Hasil Uji	Rtabel 5 % (N=100)	Keterangan
1	0,563	0,1654	Valid
2	0,56	0,1654	Valid
3	0,553	0,1654	Valid
4	0,616	0,1654	Valid
5	0,573	0,1654	Valid
6	0,624	0,1654	Valid
7	0,548	0,1654	Valid
8	0,509	0,1654	Valid
9	0,615	0,1654	Valid
10	0,442	0,1654	Valid
11	0,534	0,1654	Valid
12	0,616	0,1654	Valid
13	0,451	0,1654	Valid
14	0,508	0,1654	Valid
15	0,602	0,1654	Valid
15	0,612	0,1654	Valid
17	0,522	0,1654	Valid

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS v.20 dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu dibawah 0.1654 bahwa pada variabel pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 dinyatakan valid dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu diatas 0.1654,

sehingga variabel tetap digunakan untuk analisa selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 2. Pengujian statistic reliabilitas output spss v.20

Alpa	Variabel	Alpha	Keterangan
0,837	17	0,7	Konsisten

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas ini, dapat diketahui bahwa 17 variabel tersebut dinyatakan valid dan reliabel sehingga digunakan untuk analisa perhitungan selanjutnya.

h. Analisis Metode Service Quality (ServQual)

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Metode ServQual (*Service Quality*). Data yang digunakan dalam metode ini adalah data kinerja dan data harapan. Langkah-langkah pengolahan data dalam metode ServQual, yaitu:

- 1) Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut. Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan menurut responden :

Keterangan :

Point setiap jawaban

TB (Tidak Baik) = 1

KB (Kurang Baik) = 2

CB (Cukup Baik) = 3

B (Baik) = 4

SB (Sangat Baik) = 5

n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot} &= (n_1 \times \text{point}) + (n \times \text{point}) \dots \dots \dots (3) \\
 &= (2 \times 2) + (8 \times 3) + (81 \times 4) + (9 \times 5) \\
 &= 397
 \end{aligned}$$

Tabel 3. Bobot Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Variabel	Jawaban Tingkat Kepuasan					Jumlah	Bobot
	TB	KB	CB	B	SB		
1	0	7	16	65	12	100	382
2	2	9	37	47	5	100	344
4	1	3	17	62	17	100	391
5	2	14	27	52	5	100	344
6	0	10	29	53	8	100	359
7	1	4	18	62	15	100	386
9	5	12	36	41	6	100	331
10	1	9	39	47	4	100	344
11	0	6	25	53	16	100	379
12	0	1	16	62	21	100	403
13	2	12	37	45	4	100	337
14	0	5	49	20	26	100	367
15	2	2	17	59	20	100	393
16	2	7	30	47	14	100	364
17	0	1	40	46	13	100	371

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Dari tabel 11 dapat diketahui variabel tingkat kepuasan menurut pengguna jasa Stasiun Maja yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 12 terkait media informasi berupa audio, denah stasiun dll dengan nilai bobot sebesar 403. Hal ini karena pengguna jasa menilai media informasi di gunakan sangat baik sebagai mana semestinya. sehingga variabel 12 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 9 terkait layanan kecepatan waktu dalam melayani penjualan tiket dengan nilai bobot sebesar 331. Menurut penilaian pengguna jasa pada stasiun Maja belum menggunakan loket yang ada sebelumnya dengan maksimal yang diberikan pada Area stasiun Maja. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 9 memiliki kinerja yang paling buruk dibanding variabel lainnya.

Kepuasan (kinerja) setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots(4)$$

$$SQp = \frac{1}{100} \sum_{i=1}^k 347 = 3.47$$

Dimana :

S_{qp} = Angka tingkat kinerja untuk atribut *i*

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut

M = Total responden

k = Jumlah atribut

Tabel 4. Nilai Kinerja Pelayanan Pada Stasiun Maja

No	Atribut Pelayanan	Skor Total	Rata-rata
1	Tersedia petunjuk jalur evakuasi	388	3,88
2	Tersedia perlengkapan P3K,kursi roda	347	3,47
3	Lampu penerangan memadai	387	3,87
4	Area ruang tunggu bersih	364	3,64
5	Area verifikasi diri dapat berfungsi den	365	3,65
6	Toilet bersih dan tidak berbau	339	3,39
7	Mushola bersih dan layak untuk diguna	341	3,41
8	Fasilitas AC/kipas angin berfungsi deng	357	3,57
9	Kecepatan waktu dlm melayani penjual	346	3,46
10	Petugas kemananan menjalankan tugas	402	4,02
11	Kamera pengawas berfungsi dengan b	355	3,55
12	Ketersediaan media informasi berupa	397	3,97
13	Petugas dapat berbahasa inggris deng	338	3,38
14	Peron dapat berfungsi dengan baik	377	3,77
15	Area parkir berfungsi dengan baik	321	3,21
16	Terdapat fasilitas untuk penyandang dis	371	3,71
17	tersedia area ruang ibu menyusui	293	2,93

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

- Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut.

Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan/harapan menurut responden,

Keterangan : Point setiap jawaban

TP (Tidak Penting) = 1

KP (Kurang Penting) = 2

CP (Cukup Penting) = 3

P (Penting) = 4

SP (Sangat Penting) = 5

n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\text{Bobot} = (n_1 \times \text{point}) + (n_2 \times \text{point}) + (n_n \times \text{point}) \dots\dots\dots(5)$$

$$\text{Bobot} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (14 \times 3) + (84 \times 5) = 482$$

Tabel 5. Bobot Variabel Tingkat Kepentingan/Harapan Menurut Responden

Variabel	Jawaban Tingkat Kepuasan					Umlah	Bobot
	TP	KP	CP	P	SP		
1	0	0	2	14	84	100	482
2	0	0	3	21	76	100	473
3	0	1	1	33	65	100	462
4	0	0	5	34	61	100	456
5	0	1	10	53	36	100	424
6	0	0	3	11	86	100	483
7	0	1	0	17	82	100	480
8	1	0	12	26	61	100	446
9	3	6	11	36	44	100	412
10	0	1	6	18	75	100	467
11	0	1	3	24	72	100	467
12	0	1	5	24	70	100	463
13	0	0	17	34	49	100	432
14	0	1	9	33	57	100	446
15	0	1	13	44	42	100	427
16	0	0	4	18	78	100	474
17	0	0	8	20	72	100	464

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Dari tabel 13 dapat diketahui variabel tingkat kepentingan menurut pengguna jasa Stasiun Maja yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 6 terkait toilet yang bersih dan tidak berbau dengan nilai bobot sebesar 483. Hal ini tidak terlepas dari adanya banyak pengguna jasa yang menggunakan fasilitas toilet untuk berbagai keperluan, terutama pada jam – jam sibuk banyak yang menggunakan fasilitas toilet dan jumlah toilet yang sedikit. sehingga variabel 6 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 9 terkait kecepatan waktu dalam melayani tiket dengan nilai bobot sebesar 412. Hal ini dikarenakan pengguna jasa sudah mengikuti sistem KRL yang ada yaitu dengan menggunakan kartu elektronik, kartu eletronik yang dapat diisi ulang yang dapat mempermudah dalam layanan perjalanan, tidak perlu lagi mengantri secara konvensional untuk mendapatkan tiket, tidak hanya itu stasiun Maja juga memberika mesin CTM sehingga pengguna jasa dapat menggunakan cetak tiket mandiri yang di dampingi oleh petugas secara. Pada variabel

ini dirasa cukup baik diterima oleh pengguna jasa, sehingga harapan pengguna jasa pada variabel ini paling rendah dibandingkan harapan dari variabel lainnya.

Kepentingan (harapan) setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots(6)$$

$$SQ_i = \frac{1}{100} \sum_{i=1}^k 482 = 4.82$$

Dimana :

- SQ_i = Angka tingkat kepuasan untuk atribut i
- IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut
- M = Total responden
- k = jumlah atribut

Tabel 6. Nilai Harapan Pelayanan Pada Stasiun Maja

No	Atribut Pelayanan	Skor Total	Rata-rata
1	Tersedia petunjuk jalur evakuasi	482	4,82
2	Tersedia perlengkapan P3K,kursi roda	473	4,73
3	Lampu penerangan memadai	462	4,62
4	Area ruang tunggu bersih	456	4,56
5	Area verifikasi diri dapat berfungsi den	424	4,24
6	Toilet bersih dan ttidak berbau	483	4,83
7	Mushola bersih dan layak untuk digunai	480	4,8
8	Fasilitas AC/kipas angin berfungsi deng	446	4,46
9	Kecepatan waktu dlm melayani penjual	412	4,12
10	Petugas kemananan menjalankan tugas	467	4,67
11	Kamera pengawas berfungsi dengan ba	467	4,67
12	Ketersediaan media informasi berupa	463	4,63
13	Petugas dapat berbahasa inggris denga	432	4,32
14	Peron dapat berfungsi dengan baik	446	4,46
15	Area parkir berfungsi dengan baik	427	4,27
16	Terdapat fasilitas untuk penyandang dis	474	4,74
17	tersedia area ruang ibu menyusui	464	4,64

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

- 3) Langkah ketiga adalah menghitung kesenjangan (gap) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka kesenjangan (gap) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Kepuasan} - \text{Skor Kepentingan} \dots\dots(7)$$

$$\text{Skor Gap} = 3,88 - 4,82 = -0,94$$

- 4) Langkah keempat adalah menghitung pencapaian kepuasan dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka pencapaian kepuasan setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Pencapaian Kepuasan} = \frac{\text{Skor Kinerja}}{\text{Skor Harapan}} \times 100 \% \dots\dots(8)$$

$$\begin{aligned} \text{Pencapaian Kepuasan} &= \frac{3,88}{4,82} \times 100 \% \\ &= 80,5 \% \end{aligned}$$

Tabel 7. Nilai Tingkat Kepentingan Dan Gap Pengguna Jasa Pada Stasiun Maja

Atribut	Variabel	Nilai rata-rata		Tingkat Kepuasan	Nilai Rata - Rata	Gap setiap variabel
		Kinerja	Harapan	(%)		
Tangible	1	3,88	4,82	80,50	78,53	-0,94
	2	3,47	4,73	73,36		-1,26
	3	3,87	4,62	83,77		-0,75
	4	3,64	4,6	79,13		-0,96
	5	3,65	4,24	86,08		-0,59
	6	3,39	4,83	70,19		-1,44
	7	3,41	4,8	71,04		-1,39
	8	3,57	4,46	80,04		-0,89
Reability	9	3,46	4,12	83,98	-0,66	
Assurance	10	4,02	4,67	86,08	-0,65	
	11	3,55	4,67	76,02	-1,12	
Responsiveness	12	3,97	4,63	85,75	-0,66	
	13	3,38	4,34	77,88	-0,96	
	14	3,77	4,46	84,53	-0,69	
	15	3,21	4,27	75,18	-1,06	
Empathy	16	3,71	4,74	78,27	-1,03	
	17	2,93	4,64	63,15	-1,71	

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis peratribut pelayanan dapat diketahui bahwa variabel 5 terkait area verifikasi diri dapat berfungsi dengan baik menempati ranking pertama dengan nilai skor gap -0,59. Hal ini dikarenakan stasiun Maja memberikan fasilitas layanan mesin otomatis dengan keadaan semuanya dapat berfungsi dengan baik sehingga memudahkan pengguna jasa dan juga adanya petugas dengan sigap dan ramah dalam area tersebut untuk menjalankan tugasnya. sehingga variabel 5 dinilai merupakan atribut yang

paling diharapkan pelayanannya serta kinerjanya.

Sedangkan untuk ranking terendah pada variabel 17 terkait fasilitas ruang ibu menyusui dengan nilai gap sebesar -1.71. Menurut pengguna jasa hal ini karena fasilitas tersebut sangat jauh dari harapan yang membuat pengguna jasa merasa kurang nyaman pada kondisi ruang menyusui stasiun Maja pada saat ini dan perlu adanya perhatian khusus pada variabel tersebut. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 17 kinerjanya paling buruk dibanding variabel lainnya.

- 5) Menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut/dimensi. Angka tingkat kepuasan seriap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots\dots(9)$$

$$SD_p = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^7 28,88 = 3,61$$

Dimana:

SD_p = Angka tingkat kepuasan untuk dimensi i

IS_{ij} = otal nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i

Q = Total Atribut

k = Jumlah dimensi pernyataan

- 6) Menghitung skor servqual dari setiap atribut kepentingan dan kepuasan. Skor servqual setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Skor Servqual} &= \text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan} \dots\dots(10) \end{aligned}$$

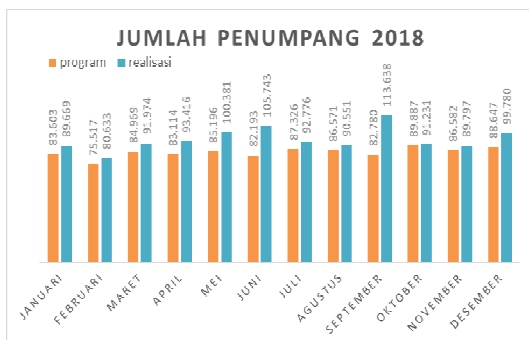
$$\text{Skor Servqual} = 3,61 - 4,63 = -1,02$$

Tabel 8. Nilai Tingkat Gap Pada Setiap Dimensi Pengguna Jasa di Stasiun Maja

Atribut	Nilai rata-rata setiap faktor		GAP setiap atribut	Pencapaian kepuasan (%)	RANK
	Kinerja	Harapan			
Tangible	3,610	4,638	-1,028	77,844	Rank 4
Reability	3,460	4,120	-0,660	83,981	Rank 1
Assurance	3,785	4,670	-0,885	81,049	Rank 2
Responsiveness	3,583	4,425	-0,843	80,960	Rank 3
Empathy	3,320	4,690	-1,370	70,789	Rank 5

(Sumber : Analisis Penulis, 2019)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *reability* menempati ranking pertama dengan pencapaian kepuasan sekitar 83,98 % dan memiliki nilai Gap -0,66 kemudian dimensi *Assurance* menempati ranking kedua dengan pencapaian kepuasan mencapai 81,04% dan nilai Gap -0,885 ranking ketiga yaitu *Responsiveness* yang memiliki angka pencapaian kepuasan sekitar 80,96% dan nilai gap yaitu -0,843 selanjutnya *Tangible* yang memiliki angka pencapaian sekitar 77,84% serta nilai Gap -1,02 dan ranking terakhir adalah dimensi *Empathy* dengan nilai 70,78% serta Gap -1,37. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *Empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Harapan pengguna jasa yaitu perlu ada perbaikan atau peningkatan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan stasiun KRL Stasiun Maja.



Gambar 12. Grafik Data Jumlah Penumpang Kereta Stasiun Maja (Sumber : Stasiun Maja, 2019)

Berdasarkan grafik 5.9 data jumlah penumpang tiap bulannya telah memenuhi program yang di targetkan pihak stasiun bahkan melebihi target yang ada, terdapat penurunan dan kenaikan dari data realisasi namun tidak kurang dari program yang ada, lonjakan paling tinggi di bulan september dengan data realisasinya 113.638 penumpang, serta penurunan terjadi dibulan february dengan data realisasinya 80.633 penumpang.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Stasiun Maja, maka dapat disimpulkan bahwa Karakteristik pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan Stasiun Maja sebagian besar berumur rata-rata usia < 20 tahun dan 20 – 30 tahun dengan stasus pelajar dan pekerja, dengan maksud perjalanan sekolah dan bekerja. Rata-rata alasan mereka menggunakan KA karena lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya dengan frekuensi perjalanan 5 kali/minggu.
- 2) Stasiun Maja memenuhi 89,4 % fasilitas yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Menurut persepsi pengguna jasa stasiun Maja kinerja pelayanan tersebut sudah mencapai 90% dari nilai harapan pengguna jasa. Sementara itu nilai rata – rata kinerja yaitu pada angka 3,64. Angka tersebut menunjukkan kinerja pelayanan stasiun Maja sudah baik menurut responden yang ada.
- 3) Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Maja Terhadap Pelayanan Stasiun Maja. Dilihat hasil pengolahan analisis gap dan pencapaian kepuasan

per dimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Empathy* menempati ranking terakhir karena memiliki nilai gap yang sangat besar yaitu -1,37 dan memiliki nilai pencapaian kepuasannya yaitu 70,78%. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *Empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan contohnya adalah fasilitas ruang khusus ibu dan anak menyusui yang menjadi keluhan utama pengguna jasa KRL . Sedangkan jika dilihat dari nilai rata – rata pencapaian kepuasan pada setiap atribut, stasiun Maja sudah mencapai 89,4 % angka tersebut menunjukkan stasiun Maja memberi layanan yang cukup baik dari harapan pengguna jasa, hanya saja terdapat nilai gap negatif berarti perlu ada perbaikan atau peningkatan layanan dan fasilitas. Khususnya pada dimensi *Empathy* yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan stasiun Maja.

b. Saran

Setelah dilakukannya penelitian, analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Untuk pihak Stasiun Maja hendaknya memperhatikan kinerja pelayanan dan fasilitas yang masih kurang dan berusaha melengkapi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- 2) Untuk penelitian yang akan datang, di stasiun maja dapat dilakukan penelitian yang bisa mengembangkan penelitian saat ini salah satunya mengenai double track di stasiun Maja
- 3) Sebagai koreksi penelitian pribadi, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian. Akan tetapi selama proses penyusunannya telah dilakukan berbagai perbaikan sehingga hasil akhir penelitian sudah

mencapai sebagai mana tujuan penelitian ini dibuat.

7. DAFTAR PUSTAKA

- ARSYA, D. P., & Utomo, I. S. H. T. (2015). *Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun (Studi Kasus: Stasiun Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Baehaki. dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Dan Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa. Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Sultan Ageng Tiryasa, Cilegon*
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Fondasi*, 6(1).
- Janitra. Aldian Hendy. 2016, *Analisa Kinerja Pelayanan PT.KAI (PERSERO)*, Jakarta Pusat.
- Majid, S. A. (2009). Customer service dalam bisnis jasa transportasi. *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Menteri Perhubungan. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. 2017. Jakarta.
- Menteri Perhubungan. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas Dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api*. Juli 12, 2017. Cilegon.
- Menteri Perhubungan. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Juli 12, 2017. Cilegon.

- PT. Kreasi Pola Utama. 2011, *Standar Pelayanan Minimal Tranportasi Kereta Api*, Jakarta.
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT balanced scorecard*. Gramedia Pustaka Utama.
- Prasetyowati, D. A., & Stat, M. (2016). Analisis Statistik (Teori dan Aplikasi Menggunakan SPSS). Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, 11(4), 391-402.
- Saptarini, A., & Umar, H. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pasar, Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(1).
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). Metodologi penelitian survei. Jakarta: LP3ES.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).