



6.3%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 7 FEB 2025, 1:55 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

 IDENTICAL	 CHANGED TEXT	 QUOTES
0.15%	6.14%	0.44%

Report #24705927

6 18 BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Transportasi berperan sangat vital untuk kemajuan ekonomi, sosial, dan budaya suatu masyarakat. Secara dasar, transportasi dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan memindahkan individu atau produk dari satu tempat ke tempat lainnya (Tamin, 1997). **2 6 25** Secara umum, jaringan transportasi di dunia terbagi menjadi tiga bagian yang pertama, yaitu laut, udara, serta darat. **2** Transportasi darat meliputi beragam jenis kendaraan yang beroperasi di permukaan tanah, mulai dari sepeda dan sepeda motor, hingga mobil, bus, truk, dan kereta api. Transportasi laut melibatkan pergerakan melalui perairan seperti lautan, sungai, dan danau. Moda ini memegang peranan krusial dalam perdagangan internasional dan transportasi massal jarak jauh, dengan armada yang mencakup kapal kargo, kapal penumpang, kapal tanker, dan kapal feri. Sementara itu, transportasi udara, sebagai moda termuda namun tercepat, terdiri dari pesawat komersial, pesawat kargo, pesawat pribadi, dan helikopter. (Rodrigue, 2020) Di Indonesia, transportasi darat sering digunakan untuk mengangkut orang dan barang. Data menunjukkan bahwa sekitar 95% perjalanan orang Indonesia mengandalkan transportasi darat. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya transportasi darat dalam kegiatan sehari-hari warga Indonesia. Dengan demikian, transportasi darat menjadi elemen prioritas dalam pembangunan infrastruktur negara ini. (Dinas Perhubungan, 2018). Transportasi umum, dimoda transportasi darat khususnya kereta api,

memainkan peran penting dalam sistem transportasi perkotaan modern. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan peningkatan mobilitas masyarakat, tuntutan terhadap kualitas layanan transportasi publik juga semakin meningkat. Penumpang tidak hanya mengharapkan transportasi yang aman dan tepat waktu, tetapi juga fasilitas dan layanan yang nyaman di stasiun (Parasuraman, 1996). Kereta Rel Listrik merupakan salah satu transportasi yang sangat penting, terutama di kawasan urban dan metropolitan. **13 KRL menggunakan tenaga listrik untuk beroperasi, berbeda dengan kereta api konvensional yang sering menggunakan bahan bakar fosil seperti diesel atau batu bara.** Penggunaan KRL telah berkembang pesat seiring dengan kebutuhan akan sistem transportasi umum yang efektif dan ramah lingkungan. Terbukti sepanjang tahun 2023 kenaikan tren pengguna Commuter Line, menurut data akumulatif, jumlah pengguna KRL di seluruh area operasional meningkat sebesar 38% pada tahun 2023, mencapai total 331.894.721 orang. Peningkatan ini menunjukkan adanya kenaikan minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi kereta api, (KAI Commuter, 2023). Terkait dengan fasilitas Kereta Rel Listrik (KRL) tidak lepas dari stasiun sebagai pendukung terhadap kinerja dari KRL tersebut. Kinerja fasilitas pelayanan stasiun menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepuasan penumpang. Stasiun kereta api, tentunya sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang, memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Kereta Rel Listrik (KRL) saat ini melayani area jabodetabek dengan memiliki berbagai macam rute, salah satunya rute Tanah Abang – Rongkasbitung. Pada rute tersebut, terdapat salah satu stasiun yang berdasarkan observasi awal perlu adanya peningkatan terhadap keadaan fasilitas yang ada, Stasiun Cicayur merupakan stasiun yang dipilih untuk dijadikan penelitian, dikarenakan berdasarkan observasi awal perlu adanya peningkatan fasilitas yang ada, terutama pada ruang tunggu, tempat parkir, dan loket.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu seperti apa kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Cicayur terhadap kepuasan penumpang

berdasarkan ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket, dan tempat parkir. 1.3 Tujuan Penelitian Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami kinerja fasilitas pelayanan stasiun Cicayur terhadap kepuasan penumpang berdasarkan ketersediaan sarana di loket tiket, ruang tunggu, serta:tempat:parkir. 1.4 Manfaat Penelitian Penelitian ini memberikan berbagai manfaat, di antaranya: 1. Peningkatan Kualitas Pelayanan : Evaluasi tingkat kualitas pelayanan di Stasiun Cicayur dapat menjadi dasar perbaikan dan peningkatan layanan. Ini berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang, citra pelayanan transportasi publik, dan menggalakkan penggunaan Kereta Rel Listrik (KRL). 2. Optimalisasi Fasilitas : Evaluasi kebutuhan loker tiket, luas ruangan tunggu, lebar peron, serta ruang parkir dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi fasilitas. Memenuhi standar SPM akan meningkatkan pengalaman penumpang dan efisiensi operasional stasiun. 3. Peningkatan Keselamatan dan Keamanan : Evaluasi fasilitas peron, ruang parkir, dan area stasiun secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan keselamatan dan keamanan penumpang. Identifikasi potensi risiko dan solusi yang diusulkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman. 4. Efisiensi Operasional : Mengetahui kebutuhan fasilitas secara akurat dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada dan mengurangi pemakaian yang berlebih. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja Stasiun Cicayur, termasuk manajemen waktu perjalanan, pengaturan antrian, dan kebutuhan sarana prasarana lainnya. 5. Pembangunan Berkelanjutan : Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pihak terkait, seperti pemerintah daerah atau operator transportasi, untuk merencanakan pembangunan berkelanjutan. 19 Peningkatan fasilitas transportasi dapat menjadi investasi jangka panjang untuk mendukung pertumbuhan daerah dan kebutuhan mobilitas masyarakat. 26 1.5 Batasan Masalah Batasan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Penelitian ini berlokasi di Stasiun Cicayur. 2. Penelitian ini sekedar mengevaluasi loket, area luas ruang tunggu, lebar peron, dan area parkir di Stasiun Cicayur. 3. Metode penelitian menggunakan metode kano. 28 4. Pengambilan

data diambil secara acak dengan jumlah sebanyak 100 partisipan. 1 5. Pengambilan data dilakukan selama 5 hari kerja, yaitu dari Senin hingga Jumat, dengan waktu pengambilan data pada pukul 06:00 WIB hingga 09:00 WIB, 11:00 WIB hingga 14:00 WIB, dan 16:30 WIB hingga 19:30 WIB. 6.

Pengambilan data mencakup data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan menggunakan teknik pengamatan serta survei, sementara data sekunder diambil dari buku serta jurnal. 7. Penelitian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan penumpang terkait dengan kualitas pelayanan di Stasiun Cicayur. 8. Penelitian ini tidak mempertimbangkan aspek biaya dan ekonomi. 9. Penelitian ini tidak memperhitungkan pembelian tiket melalui sistem online. 10. Penelitian ini tidak mencakup perencanaan pembangunan, metode konstruksi, maupun perhitungan konstruksi. 1.6 Sistematika Penulisan Penulisan karya ilmiah mengikuti langkah-langkah tertentu, dimulai dari perumusan masalah, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hingga penulisan kesimpulan. Berikut adalah sistem penulisannya: BAB I PENDAHULUAN Bab ini menyajikan penjelasan ringkas yang jelas mengenai variabel penelitian, analisis data, dan diagram alir. BAB II TINJAUAN PUSTAKA Bab ini menerangkan dasar teori serta memberikan gambaran umum penelitian sebelumnya. BAB III METODE PENELITIAN Bab ini menyampaikan gambaran ringkas dan jelas terkait variabel studi, metode analisa data, serta diagram alur. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini menguraikan hasil penelitian kemudian dipaparkan serta dijelaskan dalam bagian ini BAB V PENUTUP Bab ini memberikan kesimpulan serta saran yang didasarkan data penelitian yang diperoleh. BAB II DASAR TEORI 2.1 Transportasi Transportasi merupakan jaringan transportasi merupakan sistem yang memfasilitasi pergerakan orang dan barang antar wilayah, sehingga meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas, (Tamin, 1997). 17 Maka dari itu, ada tiga hal yang terlibat dalam kegiatan ini yaitu beban yang diangkut, ketersediaan sarana transportasi, serta jalan yang dapat dilalui. Dengan demikian, industri transportasi berperan signifikan dalam merangsang aktivitas ekonomi serta menyediakan layanan jasa yang menunjang

pembangunan ekonomi melalui mobilitas manusia dan distribusi barang. 2.2

Kereta Api Sebagai sebuah sistem transportasi darat, kereta api terdiri dari serangkaian gerbong yang saling terhubung dan ditarik oleh mesin lokomotif yang kuat. Melaju di atas rel baja, kereta api merupakan hasil evolusi teknologi transportasi yang telah berlangsung selama berabad-abad. Dengan memanfaatkan tenaga uap, diesel, atau listrik, kereta api telah menjadi sarana transportasi massal yang efisien untuk memindahkan sejumlah besar orang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, (KAI Commuter). 2.3 Stasiun Menurut buku pedoman, perubahan zaman yang terus berkembang telah meningkatkan kebutuhan manusia terhadap berbagai fasilitas, termasuk sarana transportasi. Stasiun, sebagai titik awal dan akhir perjalanan, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas orang dan distribusi barang, (KAI Commuter). 2.4 Jenis dan Kegiatan Stasiun Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011, Pasal 2 serta Pasal 3 secara tegas menyatakan stasiun kereta tergolong infrastruktur yang vital dalam sistem perkeretaapian, berfungsi sebagai titik awal dan akhir perjalanan kereta api. 2.4.1

Jenis Stasiun Berikut adalah berbagai jenis stasiun yang ada, yaitu:

- a. Stasiun Penumpang Stasiun penumpang dapat didefinisikan sebagai sebuah stasiun kereta api yang memiliki fungsi utama sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang. Sebagai prasarana publik, stasiun penumpang minimal harus menyediakan beberapa fasilitas dasar, yaitu : 1. Fasilitas perlindungan. 2. Fasilitas keamanan. 3. Fasilitas yang memberi kenyamanan. 4. Fasilitas naik dan turunnya penumpang. 5. Fasilitas yang ditujukan untuk penyandang disabilitas. 6. Fasilitas medis. 7. Fasilitas publik. 8. Tempat sampah. 9. Sumber daya informasi.
- b. Stasiun Barang Stasiun barang dapat didefinisikan sebagai sebuah stasiun kereta api yang memiliki fungsi utama sebagai tempat bongkar muat barang. Sebagai prasarana logistik, stasiun barang minimal harus menyediakan beberapa fasilitas dasar, yaitu : 1. Fasilitas perlindungan. 2. Fasilitas keamanan. 3. Fasilitas bongkar muat barang. 4. Fasilitas publik. 5. Tempat sampah.
- c.

Stasiun Operasi Stasiun operasi ialah fasilitas perkeretaapian yang dirancang khusus untuk mendukung segala aktivitas operasional kereta api. Stasiun ini dilengkapi dengan berbagai peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk memastikan keselamatan dan efisiensi dalam menjalankan kereta api.

2.4.2 Kegiatan Stasiun Kegiatan pada stasiun terdiri dari

: a. Tugas Utama Di Stasiun Adalah sebagai berikut: 1. Manajemen operasi kereta api. 2. Menyediakan layanan bagi penumpang kereta api. 3. Menjamin keselamatan dan ketertiban. 4. Memastikan area sekitar. b.

Dukungan Kegiatan Usaha Dukungan kegiatan usaha pada stasiun dilaksanakan kepada penyedia fasilitas perkeretaan dengan memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti: 1. Tidak menghalangi jalannya kereta. 2. Tidak akan ada dampak pada mobilitas pengguna atau pengiriman komoditas. 3. Menjaga patuhan serta keamanan. 4. Memastikan kebersihan area sekitar. c.

Kegiatan Pelayanan Khusus Kegiatan pelayanan khusus pada stasiun dapat dilaksanakan kepada pihak ketiga dengan adanya persetujuan perusahaan kereta api berupa pelayanan, seperti: 1. Ruang tunggu. 2. Area bongkar muat. 3. Fasilitas penyimpanan. 4. lokasi parkir. 5. Layanan penitipan barang. Dengan syarat fasilitas stasiun, keamanan, serta kelancaran operasional kereta api terjamin, pihak pengelola infrastruktur kereta api dapat mengenakan biaya tambahan kepada pengguna layanan khusus. 8 2.5 Klasifikasi

Stasiun Sesuai dengan Bab 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 mengenai

3 “Peraturan tentang Jenis, Kelas, serta Kegiatan Stasiun Kereta 8 yang mengatur

tentang penetapan klasifikasi stasiun kereta, pada Pasal 14 diatur bahwa

stasiun kereta api penumpang dibagi menjadi: 1. Tingkat 1 atau besar 2.

Tingkat 2 atau sedang 3. Tingkat 3 atau kecil Pengategorikan stasiun

kereta api menjadi kelas-kelas tertentu dilakukan berdasarkan penilaian

terhadap sejumlah kriteria. Setiap kriteria memiliki bobot yang sama,

yaitu 100 poin, dan kriteria-kriteria tersebut seperti: 1. Fasilitas

operasional, tipe peralatan yang digunakan untuk membantu operasi kereta.

2. Semakin banyak jalur yang berfungsi, semakin tinggi jumlah nilai

dalam evaluasi. 3. Sarana Pendukung: Semakin baik sarana pendukungnya,

maka nilai pemeringkatannya semakin bagus. 4. Frekuensi lalu lintas. **3 Bobot**
peringkat meningkat seiring dengan jumlah kereta yang berhenti di
stasiun. 5. Jumlah penumpang, semakin tinggi jumlah penumpang serta
potensi pendapatan yang tinggi, semakin tinggi nilai penilaiannya. 6.
Jumlah barang, semakin banyak barang yang diangkut serta potensi
pendapatan yang tinggi, maka nilai penilaiannya akan semakin tinggi. 2.6 Pelayanan

Publik UU No 25 Tahun 2009, secara khusus menyebutkan Ketentuan Umum
pada Bab 1 Pasal 1, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas yang
memberikan pelayanan untuk seluruh warga negara dan penduduk berdasarkan
peraturan undang-undang. Tidak hanya itu, menurut Josephine M. Neff (2002) dalam buku
"Public Services and Public Policy" menjelaskan bahwa layanan publik di
stasiun merupakan bagian dari infrastruktur penting yang memastikan
mobilitas dan aksesibilitas masyarakat. Layanan ini mencakup penyediaan
transportasi umum yang efisien serta fasilitas pendukung seperti informasi
perjalanan, kebersihan, dan keamanan. 2.7 Pengaturan Zona Pelayanan dan
Sirkulasi Penumpang Pembagian zona ruang pada stasiun bertujuan supaya
mempermudah serta menata pengaturan penumpang, yang pada gilirannya akan
meningkatkan kenyamanan penumpang. Zona ruang di stasiun dibagi menjadi
tiga kategori: 1. Zona Penumpang Bertiket (juga dikenal sebagai Zona
1) adalah area tertentu bagi penumpang yang sudah memiliki tiket untuk
bepergian dengan kereta api. 2. Zona 2 ialah area untuk calon
pengguna yang sudah memiliki tiket serta sedang menunggu tibanya kereta,
seperti: - Ruang tunggu - Tempat ibadah - Toilet - Minimarket 3.
Zona 3 berarti area dimana calon pengguna, pendamping, dan masyarakat
umum dapat memperoleh layanan sebelum memasuki Zona 2. Zona ini juga
menjadi tempat bagi calon penumpang yang belum mengonfirmasi tiketnya.
Zona 3 meliputi: - Area loket - Tempat untuk parkir kendaraan
Sirkulasi penumpang pada stasiun adalah pergerakan penumpang yang masuk,
keluar, atau transit di sebuah stasiun dalam periode waktu tertentu.
Ini mencakup semua aktivitas perjalanan penumpang, mulai dari naik
kereta, turun kereta, hingga berpindah dari satu jalur kereta ke

jalur lainnya. Ketika mengatur lalu lintas penumpang, hal-hal berikut harus diperhatikan, antara lain: 1. Naik dan turun penumpang tidak diperbolehkan di persimpangan antara jalur naik dan turun penumpang. 2. Pintu masuk harus dapat dibedakan dengan jelas dari pintu keluar stasiun.. 3. Dimensi pintu masuk serta keluar disesuaikan berdasarkan jumlah penumpang yang tersedia.

2.8 Standar Ruang Fasilitas Stasiun

Standar ruang fasilitas stasiun merupakan pedoman yang mengatur tata letak, ukuran, dan fungsi dari berbagai ruang dalam sebuah stasiun. Tujuannya adalah untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi dalam pelayanan penumpang. Berdasarkan Menteri Perhubungan No 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Tata Cara Penyelenggaraan Angkutan Kereta Api dan Penunjang, serta Peraturan teknis lainnya yang mengatur tentang standar bangunan stasiun, standar ini mencakup aspek- aspek seperti :

1. Tata letak : Penempatan ruang-ruang di dalam stasiun harus mempertimbangkan alur lalu lintas penumpang, aksesibilitas, dan fungsi masing-masing ruang.
2. Ukuran ruang : Setiap ruang harus memiliki ukuran yang memadai untuk menampung jumlah penumpang yang diperkirakan, serta memenuhi kebutuhan fungsionalnya.
3. Fungsi ruang : Setiap ruang harus memiliki fungsi yang jelas dan mendukung kegiatan yang berlangsung di dalamnya, seperti ruang tunggu, loket, toilet, ruang informasi, dan lain-lain.
4. Aksesibilitas : Stasiun harus dirancang untuk dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Fasilitas seperti ramp, lift, dan jalur khusus untuk disabilitas harus disediakan.
5. Keamanan :

Stasiun harus dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai, contohnya kamera pengawas, detektor logam, serta petugas.

2.9 Fasilitas Parkir

Fasilitas parkir adalah layanan yang menyediakan ruang untuk memarkir kendaraan, baik yang memiliki empat roda maupun dua roda. Keberadaan lahan parkir memainkan peran yang sangat krusial, mengingat hal ini memberikan kenyamanan calon penumpang kereta api dalam menempatkan kendaraan mereka dengan jaminan keamanan dan kenyamanan. Menurut ketentuan yang terdapat dalam Pedoman Standar Stasiun Kereta Api Indonesia 2012,

area parkir harus menyediakan ruang yang memadai untuk menampung transportasi umum seperti taksi dan bus, 2.9.1. Parkir Pada Badan Jalan (On Street Parking) Menurut Direktur Perhubungan Darat 1996, parkir di jalan adalah pilihan parkir yang memanfaatkan tepi jalan. Berikut ini adalah beberapa contoh pola parkir pinggir jalan: a. Pola Parkir Paralel Pola parkir paralel merupakan suatu konfigurasi parkir di mana kendaraan diposisikan sejajar dengan garis tepi jalan atau trotoar. Kendaraan-kendaraan tersebut disusun secara berderet dengan bumper depan kendaraan satu menghadap ke bumper belakang kendaraan di depannya. b. Pola Parkir Menyudut Parkir Menyudut adalah salah satu jenis konfigurasi parkir di mana kendaraan diparkir dengan membentuk sudut tertentu terhadap garis tepi jalan atau trotoar. Berbeda dengan parkir paralel yang sejajar, parkir menyudut memungkinkan kendaraan masuk dan keluar dengan lebih mudah karena tidak memerlukan manuver mundur yang panjang. Umumnya, sudut yang paling sering digunakan adalah 90 derajat, namun variasi sudut lainnya seperti 30 derajat, 45 derajat a 60 derajat juga dapat diterapkan. 1. Sudut 30° Penjelasan : A = Luas parkiran (m) B = Luas area tempat parkir (m) C = Perbedaan panjang tempat parkir (m) D = Tempat parkir yang dapat digunakan E = Tempat parkir yang dapat digunakan untuk area manuver (m) 2. Sudut 45° 3. Sudut 60° 4. Sudut 90° 2.9.2. Parkir Diluar Badan Jalan (Off Street Parking) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat mendefinisikan fasilitas parkir di luar jalan raya pada tahun 1996 sebagai area parkir kendaraan bermotor di luar jalan yang dikhususkan untuk tujuan "parkir di luar jalan raya (parkir terbuka) atau parkir bertingkat (multi-storey). 1. Sistem Parkir Satu Sisi Penerapan pola ini lebih ideal ketika kapasitas parkir sangat terbatas. 2. Sistem Parkir Dua Sisi Penerapan pola ini lebih ideal ketika kapasitas parkir sangat mencukupi. 3. Sistem Parkir Pulau Pola ini dipilih ketika ruang parkir yang tersedia memungkinkan untuk mengakomodasi pola parkir yang lebih leluasa. 2.9.3. Perhitungan Karakteristik Parkir Karakteristik parkir merupakan atribut dasar yang

menggambarkan kondisi dan kinerja sistem parkir di suatu area. Melalui analisis karakteristik seperti volume, akumulasi, durasi, dan perubahan parkir, serta ruang dan nilai parkir, dengan analisis tersebut dapat mengukur atau mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas sistem parkir. 23 1.

Volume parkir Volume parkir adalah total kendaraan yang dihitung sebagai bagian dari beban parkir, (Hobbs,1997). Perhitungan besarnya volume dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut : $V_p = E$

$i + X$ (2.1

) Keterangan : E_i = Kendaraan yang masuk ke area parkir V_p = Jumlah

lah kendaraan yang parkir X = Kendaraan yang parkir di area parkir 2

. Penjumlahan Parkir Penjumlahan parkir adalah jumlah kendaraan yang menggunakan fasilitas parkir dalam waktu tertentu (Hobbs, 1997).

Perhitungan penjumlahan parkir bisa dilakukan dengan langkah-langkah berikut: $AP = E_i - E_x + X$

..... (2.2) Keterangan : A_p = Total kendaraan yang terparkir E_i = Total

kendaraan yang masuk ke area parkir E_x = Total kendaraan yang

keluar dari area parkir X = Total kendaraan yang berada di area

parkir 3. Waktu parkir Waktu parkir merupakan lama waktu yang digunakan untuk memarkirkan kendaraan. $DP = E$

$x - E_n$(2.3) Keterangan

n : DP = Waktu parkir E_x = Menit kendaraan yang keluar area parkir

E_n = Menit kendaraan yang masuk area parkir 4. Pergantian parkir Tingkat

pergantian parkir merupakan parameter yang menunjukkan seberapa efisien

suatu ruang parkir dimanfaatkan. Parameter ini didapat dari perbandingan

total kendaraan yang terparkir bersama total tempat parkir yang ada

dalam periode pengamatan tertentu. 22 2.10 Teori Antrian Menurut Heizer dan

Render (2009), antrian adalah studi tentang orang atau barang yang menunggu untuk dilayani.

Ini juga mencakup bagaimana perusahaan bisa mengatur waktu dan

sumber daya untuk melayani pelanggan lebih cepat dan efisien. Sedangkan dalam buku

"Manajemen Produksi dan Operasi" yang ditulis oleh Ma'arif dan Tanjung

(2003), antrian didefinisikan sebagai suatu situasi di mana sejumlah

individu atau objek harus menunggu dalam barisan karena keterbatasan sumber daya pelayanan. Sederhananya, antrian terjadi ketika permintaan akan layanan melebihi kapasitas yang tersedia, sehingga muncul penumpukan atau antrian. Teori antrian merupakan komponen krusial dalam operasi bisnis. **15 Teori ini untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya pelayanan dengan meminimalkan biaya yang timbul akibat waktu tunggu pelanggan.** Penambahan fasilitas pelayanan dapat menjadi solusi untuk mengurangi antrian, namun perlu dipertimbangkan biaya tambahan yang harus dikeluarkan. Di sisi lain, antrian yang berkepanjangan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan berdampak negatif pada bisnis. (Margaret, dkk, 2012). Agar sistem antrian dapat beroperasi secara optimal, beberapa aspek penting perlu dipertimbangkan, yaitu: 1. Komponen antrian Ada tiga komponen penting dalam suatu sistem antrian: a. Bagaimana pelanggan tiba dan seberapa sering mereka datang. b. Sistem pelayanan. c. Keadaan pelanggan setelah mereka selesai dilayani. 2. Waktu pelayanan Waktu pelayanan merupakan interval waktu total yang diperlukan guna menyelesaikan suatu proses layanan secara menyeluruh, dimulai dari saat pelanggan pertama kali berinteraksi atau mengajukan permintaan layanan hingga saat layanan tersebut sepenuhnya selesai diberikan dan pelanggan meninggalkan sistem layanan. Konsep ini mencakup seluruh rangkaian aktivitas yang terlibat dalam penyampaian layanan, termasuk waktu tunggu, waktu pemrosesan, dan waktu penyelesaian. Waktu pelayanan merupakan indikator kunci dalam mengukur efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) 3. Parameter antrian Parameter antrian adalah ukuran-ukuran kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis karakteristik serta kinerja sistem antrian. Parameter-parameter ini mencakup aspek-aspek kunci dari proses antrian, seperti tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, waktu tunggu, panjang antrian, dan utilisasi sistem. Analisis parameter antrian memungkinkan para manajer dan analis sistem untuk memahami dinamika antrian, memprediksi perilaku sistem, dan mengoptimalkan alokasi sumber daya untuk

meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. (Hillier & Lieberman, 2021) 4. Hubungan antar parameter Menurut (Kleinrock, 1975) dalam buku yang berjudul “ Queueing Systems, Volume 1: Theory. Wiley-Interscience. Hubungan antar parameter dalam sistem antrian merujuk pada keterkaitan dan interaksi antara berbagai ukuran kinerja sistem, seperti tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, waktu tunggu, panjang antrian, dan utilisasi fasilitas. Hubungan ini menggambarkan bagaimana perubahan pada satu parameter dapat mempengaruhi parameter lainnya, membentuk suatu jaringan kompleks yang menentukan perilaku dan efisiensi keseluruhan sistem antrian. Pemahaman tentang hubungan antar parameter ini sangat penting untuk analisis, prediksi, dan optimalisasi kinerja sistem antrian dalam berbagai konteks operasional.

2.11 Konsep Dari Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu dalam upaya meningkatkan mutu layanan yang diberikan di Stasiun Cicayur. Konsep kepuasan pelanggan mengacu pada penilaian pelanggan atau pengguna jasa mengenai tingkat kepuasan mereka setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima melalui harapan dan persepsi yang dimiliki terhadap layanan tersebut. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (dalam Surjadi, 2009), kepuasan pelanggan merupakan titik di mana "tujuan organisasi bertemu dengan "kebutuhan dan keinginan pelanggan . Dengan demikian, kepuasan pelanggan tercapai ketika harapan pelanggan dapat terpenuhi secara optimal. Lalu menurut Kuswadi (2004:17), ada beberapa faktor yang berperan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, beberapa hal yang diperhatikan adalah: 1. Kualitas barang atau layanan 2. Standar pelayanan 3. Biaya 4. Waktu pengantaran 5. Jaminan keamanan Sedangkan menurut Zeithaml (Yamit, 2001:89) telah mengidentifikasi beberapa dimensi standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai efektivitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut acuan tersebut : 1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy

2.12 Penentuan Jumlah Sample

Penentuan jumlah sampel adalah proses metodologis kritis dalam desain penelitian kuantitatif yang

bertujuan untuk menghitung atau memperkirakan jumlah optimal subjek atau unit analisis yang diperlukan dalam suatu studi (Kadam & Bhalerao, 2010). Konsep ini didasarkan pada prinsip-prinsip statistik inferensial, di mana karakteristik dari sebagian kecil populasi (sampel) digunakan untuk membuat kesimpulan tentang keseluruhan populasi (Cochran, 1977). Salah satu metode penentuan ukuran sampel dalam suatu penelitian adalah pemilihan sampel secara random. Pengambilan sampel random ialah metode pengambilan sampel dimana setiap orang memiliki peluang yang setara untuk terpilih bagian dari sampel penelitian, ini memastikan bahwa pemilihan sampel dilakukan secara acak, mengurangi bias seleksi, dan meningkatkan representativitas sampel terhadap pengguna yang diteliti (Taherdoost, 2016). Dalam implementasinya, random sampling untuk stasiun dapat melibatkan penggunaan tabel angka acak, perangkat lunak komputer, atau teknik pengacakan lainnya untuk memilih stasiun dari daftar lengkap stasiun yang ada. Metode ini memungkinkan peneliti untuk membuat inferensi statistik tentang karakteristik seluruh jaringan stasiun berdasarkan data yang dikumpulkan dari sampel yang dipilih secara acak (Kittelsohn & Associates et al., 2003).

2.13 Teknik Perancangan Kuesioner

Menurut (Sekaran & Bougie, 2016), teknik perancangan kuesioner adalah suatu metode sistematis dalam menyusun dan mengembangkan instrumen pengumpulan data berupa daftar kuesioner yang disusun dengan cara terstruktur untuk mengumpulkan informasi dari responden. Proses ini melibatkan perencanaan yang cermat dalam menentukan tujuan penelitian, memilih jenis pertanyaan yang sesuai, menyusun urutan pertanyaan yang logis, serta memastikan kejelasan dan relevansi setiap item pertanyaan untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel. Dalam merancang suatu kuesioner, terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan secara cermat. Dimensi-dimensi tersebut meliputi :

1. Bukti Fisik (Tangible) : Semua aspek fisik yang berhubungan dengan penyampaian layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi.
2. Keandalan (Reliability) : Keahlian perusahaan dalam menyampaikan layanan yang

dijamin dengan tepat dan dapat dipercaya. 3. Tanggapan (Responsiveness) : Keahlian perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. 4. Peduli (Assurance) : Pemahaman, sikap sopan, dan kemampuan staf dalam membangun kepercayaan terhadap pelanggan. 5. Empati (Empathy) : Perhatian seseorang yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya, seperti memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang personal. 2.14 Skala Pengukuran Skala pengukuran merupakan suatu sistem yang telah disepakati secara umum untuk memberikan nilai numerik pada variabel yang akan diteliti. Sistem ini berfungsi sebagai standar yang digunakan untuk mengukur dan membandingkan karakteristik dari objek atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Dengan adanya skala pengukuran, data yang diperoleh bisa dianalisis dengan kuantitatif maka memungkinkan peneliti dapat menyimpulkan yang lebih objektif serta valid, (Sugiono, 2009).

4 Menurut Sugiono (2014:132), skala likert dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana peringkat setuju maupun ketidaksetujuan responden kepada beberapa pernyataan tentang sikap, pendapat, maupun persepsi mereka terhadap suatu fenomena sosial.

Berikut ini adalah tahapan yang perlu diketahui untuk menggunakan skala likert : 1. Peneliti mengumpulkan data mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan objek penelitian. 2. Karakteristik tersebut diberikan kepada sekelompok peserta yang dipilih secara acak untuk mewakili populasi penelitian. 3. Tanggapan-tanggapan tersebut lalu diukur secara kuantitatif dengan skala likert, dimana jawaban yang menunjukkan indikasi positif diberikan skor yang lebih tinggi. 11 Bentuk pernyataan skala likert pertanyaan dengan skala yang positif dan negatif untuk mengukur tingkat pelaksanaan sebagai berikut : a. Poin 1 untuk jawaban yang memilih Sangat Setuju (SS) b. Poin 2 untuk jawaban yang memilih Setuju (S) c. Poin 3 untuk jawaban yang memilih Netral (N) d. Poin 4 untuk jawaban yang memilih Tidak Setuju (TS) e. Poin 5 untuk jawaban yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS) 2.15 Uji Validitas Menurut Ghozali (2009), uji validitas merupakan instrumen krusial dalam evaluasi kualitas suatu

kuesioner. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk mengkonfirmasi sejauh mana indikator-indikator yang terukur dalam kuesioner mampu merepresentasikan secara akurat konstruk atau variabel laten yang ingin diukur.

21 Dengan demikian, validitas menunjukkan seberapa besar instrumen penelitian secara tepat mengukur aspek yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitasnya dikerjakan dengan memakai uji Korelasi Product Moment dengan rumus: $r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2][(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$

.....(2.4) Keterangan : r_{XY} = Koefisi

en Validitas N = Total responden $\sum X$ = Total skor dari butir pertan

yaan $\sum Y$ = Total skor dari total pertanyaan $\sum X^2$ = Total perkir

aan dari skor butir pertanyaan $(\sum X)^2$ = Kuadrat jumlah nilai buti

r pertanyaan $(\sum y)^2$ = Kuadrat dari total nilai total pertanyaan 2.1

6 Uji Reabilitas Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas difungsikan

untuk mengukur seberapa besar suatu instrumen penelitian memberikan hasil

yang sama ketika digunakan berulang kali atau pada kelompok sampel

yang berbeda. Koefisien reliabilitas yang tinggi mengindikasikan bahwa

instrumen tersebut dapat diandalkan. Sedangkan menurut Anastasia dan

Susana (1997), reliabilitas adalah sejauh mana suatu tes memberikan

hasil yang serupa ketika diterapkan berulang kali pada individu yang

sama atau pada kelompok yang berbeda, atau ketika menggunakan item-item

yang setara. $r_{11} = \frac{(k-1)(1 - \sum a^2/b^2)}{k}$

)(2.5)

Keterangan : r_{11} = koefisien reliabilitas k = Total pada item pertan

yaan $\sum \sigma^2 b$ = Total varian skor item σ^2 = Varian skor test Reliabil

itas ini diuji dengan menggunakan metode Alpha Cronbach , dan menurut

(George & Mallery, 2006) nilai-nilai koefisien yang diperoleh sebagai

berikut : 1. 0.81-1.00 sangat reliable 2. 0.61-0.80 reliabel 3.

0.41-0.60 cukup reliabel 4. 0.21-0.40 sedikit reliabel 5. 0.00-0.20

kurang reliabel 2.17 Metode Kano Dalam rangka memahami faktor-faktor

yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan model kano

sebagai kerangka analisis. Metode ini dipilih karena kemampuannya untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang paling berdampak pada kepuasan pengguna. Metode kano adalah sebuah teknik yang digunakan dalam manajemen kualitas dan pengembangan produk atau pelayanan untuk menganalisis dan mengkategorikan preferensi pelanggan terhadap fitur-fitur produk atau layanan. Metode ini diciptakan oleh Profesor Noriaki Kano dan rekan-rekannya pada tahun 1984. (Kano, 1984). Menurut Berger et al., 1993, sebelum digunakan dalam penelitian, pertanyaan-pertanyaan yang didasarkan pada model kano harus melalui tahap uji validasi dan uji reliabilitas. Variabel-variabel penelitian memanfaatkan skala Likert untuk menilai tingkat kesepakatan responden.. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan tabel evaluasi kano sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berikut Tabel 2.6 Evaluasi kano. Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pengguna ini meliputi: 1. O = One-Dimensional. 2. M = Must-Be attributes. 3. A = Attractive. 4. I = Indifferent 5. Q = Questionable 6. R = Reverse Setelah dianalisis menggunakan tabel evaluasi kano, hasil jawaban kuesioner diproses ke dalam tabel Tabulation of Surveys. Tabel tersebut ditunjukkan pada tabel 2.7 tentang Tabel Tabulation of Surveys. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden dikategorikan ke dalam salah satu kategori A, M, O, R, Q, dan I. Selanjutnya setiap tanggapan dikonversikan ke kategori A, M, O, R, Q, dan I, langkah berikutnya adalah melakukan perhitungan jumlah untuk setiap A, M, O, R, Q, serta I berdasarkan jawaban yang diberikan pada masing-masing pertanyaan. Jika sudah dijumlah masing-masing komponennya, dari mayoritas jawaban yang dipilih akan dimasukkan ke dalam kolom kategori pada tabel Tabulation of Surveys. Setelah ditentukan kategorinya, lalu dipetakan setiap atribut pertanyaan pada diagram kartesius model kano yang dibagi menjadi empat bagian. Berikut gambar 2.12 merupakan contoh dari pemetaan diagram kartesius model kano. Dan untuk memetakan dibutuhkan rata-rata dari perhitungan tingkat kepuasan serta tingkat ketidakpuasan dari setiap atribut. 1.

Rumus tingkat kepuasan $A + O A + O$

$+ M + I \dots\dots\dots (2)$

.6) Nilai kepuasan diantara hingga 1, dengan nilai yang mendekati 1 memperlihatkan dampak yang besar pada kepuasan konsumen. Nilai yang mendekati 0 dianggap mempunyai efek yang kurang signifikan kepada kepuasan konsumen. 2. Rumus tingkat ketidakpuasan Semakin dekat nilainya ke -1, semakin kuat dampaknya pada kekecewaan konsumen. Di sisi lain, jika nilainya mendekati nol, dampak terhadap kekecewaan konsumen dianggap tidak signifikan. $O + M A + O$

$+ M + I \dots\dots\dots (2)$

.7) Tanda (-) sebelum koefisien ketidakpuasan pengguna dimaksudkan untuk menyoroti dampak negatif pada kepuasan pengguna yang disebabkan oleh kualitas layanan yang tidak t

14

rpenuhi. 2.18 SPSS Perangkat lunak SPSS

(Statistical Package for the Social Sciences) berfungsi untuk melakukan

analisis statistik di berbagai bidang, terutama ilm sosial. Ini adalah program

statistik yang paling banyak digunakan di dunia akademik dan bisnis

untuk mengolah dan menganalisis data. SPSS awalnya dikembangkan

30

orman H. Nie,

C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent tahun 1968. Perangkat lunak ini

menyediakan berbagai alat untuk manajemen data, analisis statistik, dan

visualisasi data, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis

analisis dari yang sederhana hingga yang kompleks. (Nie, Bent, &

Hull, 1970). Keunggulan utama SPSS meliputi antarmuka yang mudah

digunakan, kemampuan pengolahan data yang kuat, berbagai jenis analisis

statistik, visualisasi data yang baik, fleksibilitas dalam impor dan

ekspor data, kemampuan pemrograman melalui SPSS syntax, dokumentasi dan

dukungan yang ekstensif, integrasi dengan perangkat lunak lain, kemampuan

kustomisasi, serta keandalan dalam hasil dan operasi. SPSS cocok untuk

pengguna dengan berbagai tingkat keahlian statistik, dari pemula hingga

ahli, dan dapat menangani berbagai jenis analisis data. (Pallant, 2020).

2.19 Penelitian Terdahulu Penelitian ini mengarah studi-studi sebelumnya

untuk membangun landasan teoretis yang kuat dan memastikan validitas

temuan. Berikut hasil dari penelitian terdahulu : 1. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Nurrahman, 2019) tentang "Analisis Kualitas Pelayanan kereta api Jayakarta Kelas Ekonomi Dengan Metode Kano", Hasil penelitian ini memperlihatkan faktor dalam kategori One-Dimensional meliputi: hiburan di kereta, penampilan karyawan, kebersihan stasiun, layanan perjalanan yang baik, serta kesiapan karyawan membantu masalah tak terduga. Faktor dalam kategori Attractive adalah kereta modern dengan tempat duduk nyaman dan komitmen stasiun dalam mengatasi keterlambatan. Sementara itu, kategori Indifferent mencakup ketepatan waktu kedatangan, pelayanan akurat, dan perhatian karyawan. Analisis kano mengidentifikasi prioritas perbaikan pada kategori Attractive, yaitu kereta yang modern dan layanan untuk mengatasi keterlambatan. 2. Penelitian sebelumnya (Saputri dan Mulyanto, tahun 2024) tentang "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep Servqual serta Kano ke dalam QFD". Penelitian diawali dengan penyebaran kuesioner kepada 100 partisipan yang memenuhi kriteria, lalu dilakukan analisis memakai metode Gap 5 dan Kano dengan menggunakan SPSS. Capaian analisis ini dimasukkan ke dalam metodologi QFD (Quality Function Deployment). Dari 31 atribut yang diusulkan, 14 atribut dipilih sebagai persyaratan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui House of Quality (HOQ). Peningkatan prioritas dalam persyaratan teknis meliputi pembukaan eskalator/tangga tertutup (15%), SOP yang bersosialisasi (13%) dan standarisasi jam layanan (10%). Studi ini memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Stasiun Manggarai serta dapat digunakan sebagai referensi perbandingan dengan stasiun kereta api lainnya dikarenakan meningkatnya kualitas layanan dan meningkatnya reputasi dan citra positif stasiun tersebut di mata penumpang. 3. Penelitian sebelumnya (Candra, 2020) tentang "Penggunaan Metode Important Performance Analysis dan Model Kano pada Penumpang Kereta Rel Listrik di Stasiun Bekasi". Tujuan penelitian ini untuk mengoptimalkan pelayanan commuter line Stasiun Bekasi serta mengidentifikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan. Teknik analisis kinerja penting (IPA)

digunakan bersama dengan metode Kano dikarenakan peningkatan kinerja berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada empat aspek yang perlu diprioritaskan, yaitu kehandalan dan kepercayaan staf Stasiun Bekasi, kompetensi, kemampuan memberikan informasi yang akurat, dan penyediaan fasilitas fisik yang baik di stasiun. Semua aspek tersebut berada di kuadran I yang menunjukkan sangat penting bagi pengguna, namun kinerjanya masih belum puas. Aspek-aspek ini tergolong ke kategori satu dimensi di mana kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja elemen produk. 4.

Penelitian sebelumnya (Meisyah A, 2018) 1 tentang "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV 24 ema ang)". Berdasarkan hasil pengujian kepuasan pelanggan, dari 23 indikator yang dinilai penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat tujuh indikator yang tingkat minatnya tinggi namun tingkat penerapannya rendah, dan tingkat kepuasan pelanggannya berkisar antara sangat tidak puas sampai dengan tidak puas. Tujuh indikator tersebut adalah: 1. Fasilitas tempat ibadah, 2. Fasilitas toilet, 3. Fasilitas ruang tunggu, 4. 5. Kelancaran naik dan turun kereta, 1 6. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta, 7. Ketepatan waktu dan dedikasi pelayanan yang diberikan oleh staf. Dari kelima aspek tersebut, aspek fisik memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 73,32% (tidak 2 k puas). 5. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Chairi, dkk, 2019) 4 tentang "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota 2 a Padang". Stasiun Simpanghar memenuhi 86,66% fasilitas ditentukan dalam tabel Peraturan Menteri Perhubungan No. 1. Undang-Undang No. 48 Tahun 2015 perihal Standar Pelayanan Minimal. Setelah diselidiki, bisa disimpulkan bahwa jumlah kursi di ruang tunggu stasiun cukup dengan nilai celah -1,25. Pentingnya ruang tunggu menduduki peringkat ke-9 yang menunjukkan bahwa ruang tunggu sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Namun, analisis kesenjangan berdasarkan dimensi menunjukkan bahwa dimensi empati menduduki peringkat terendah dengan nilai kesenjangan yang besar, yang menunjukkan bahwa perbaikan harus difokuskan pada standar dalam dimensi empati. BAB

III METODE PENELITIAN 3.1 Objek Penelitian Pada penelitian Stasiun

Cicayur, terletak di Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang, Banten.

Stasiun Cicayur merupakan stasiun kereta api dengan klasifikasi kelas III atau stasiun kecil yang hanya melayani KRL Commuter Line. Stasiun tersebut berfungsi sebagai titik penghubung utama bagi masyarakat yang hendak menggunakan layanan kereta rel listrik Commuter Line untuk melakukan perjalanan menuju pusat kota maupun daerah-daerah sekitarnya.

3.2 Pengumpulan Data Maksud dari pengumpulan data ialah tahapan yang tersistem untuk mendapatkan serta mengukur informasi melalui berbagai sumber yang bertujuan agar mendapatkan gambaran lengkap dan akurat tentang area yang menjadi perhatian. Pengumpulan data melibatkan penerapan metode dan teknik yang baku untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan menilai hasilnya. (Kabir, S. M. S., 2016) Pada penelitian di stasiun

Cicayur, Banten, menggunakan pengambilan data primer serta data sekunder, tujuan penelitian ini guna menyajikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Kereta Api Cicayur, Banten. 3.2.1 Data

Primer Menurut Hox, J. J., dan Boeije, H. R. (2005), data primer merujuk terhadap informasi yang didapatkan langsung dari sumbernya untuk tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Data ini bersifat asli dan belum pernah dikumpulkan sebelumnya, sehingga memberikan informasi terbaru dan relevan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Untuk mendapatkan sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan melibatkan 100 responden dari berbagai strata penumpang di Stasiun Cicayur, seperti usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta seberapa sering menggunakan kereta api, dan tujuan per

12 → lanan.

Selain itu dalam penyebaran kuesioner ini menggunakan pertanyaan dengan metode skala likert, seperti : SS = Sangat Setuju S = Setuju N = N

etral TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak S tuju 3.2.2 Data Sekunder Menurut Johnston, M. P. (2014), data sekunder merujuk pada data yang sudah dikumpulkan sebelumnya oleh individu atau organisasi lain untuk keperluan

yang mungkin berbeda dari penelitian saat ini. Data ini sudah ada dan tersedia untuk digunakan oleh peneliti tanpa harus mengumpulkannya sekaligus dari sumbernya. Data sekunder yang difungsikan dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai publikasi ilmiah, termasuk jurnal, buku pedoman, dan artikel terkait kepuasan penumpang di stasiun kereta api, serta dari sumber resmi seperti situs web PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan profil Stasiun Cicayur.

3.3 Pengolahan Data Menurut Bourgeois, D. T. (2014),

Pengolahan data adalah serangkaian operasi yang dilakukan terhadap data yang telah dihimpun guna mengubahnya menjadi informasi yang bermanfaat serta bermakna. Proses ini melibatkan berbagai tahapan seperti validasi, penyortiran, meringkas, agregasi, analisis, dan pelaporan data untuk menghasilkan pemahaman yang dapat diterapkan dalam proses pengambilan keputusan atau penelitian lebih lanjut. Sedangkan alur pemecahan masalah adalah rangkaian langkah sistematis yang dirancang untuk memandu peneliti dalam menjalankan penelitian, mulai dari tahap awal hingga akhir. Berikut adalah tahapan-tahapan pengolahan data:

1. Mulai : Penelitian ini diawali dengan merumuskan strategi perbaikan kualitas layanan di Stasiun Cicayur. Fokus utama adalah mengevaluasi kinerja fasilitas pelayanan yang ada saat ini dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Studi literatur : Penelitian ini akan didukung oleh kerangka teori yang dibangun melalui studi literatur mengenai pelayanan konsumen, kepuasan pelanggan, teknik penyusunan kuesioner, dan penerapan metode kano.
3. Survei awal : Untuk survei awal, dilakukan sebelum membuat rumusan masalah dan tujuan penelitian, dikarenakan saat survei awal peneliti perlu mengetahui faktor-faktor hal-hal yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga adanya hasil signifikan antara sebelum dilakukan penelitian dan setelah dilakukan penelitian.
4. Rumusan masalah dan tujuan penelitian : Dalam membuat kuesioner ataupun bagian yang akan ditinjau perlu adanya rumusan masalah dan tujuan penelitian diawal, hal ini dikarenakan agar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat sesuai dengan kondisi lokasi pe

27 elitian.

5. Survey lapangan : Ada dua jenis



pengumpulan data yaitu primer serta data sekunder. Data primer didapat melalui pengamatan serta survei namun data sekunder didapat melalui buku-buku dan majalah. Selain itu, Pengambilan data dilakukan selama 5 hari kerja, yaitu dari Senin hingga Jumat, dengan waktu pengambilan data pada pukul 06:00 WIB hingga 09:00 WIB, 11:00 WIB hingga 14:00 WIB, dan 16:30 WIB hingga 17:30 WIB. Dalam pengambilan data primer dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner secara langsung terhadap penumpang kereta api di Stasiun Cicayur, serta pemanfaatan google form sebagai media pengumpulan data tambahan.

6. Uji validitas dan reliabilitas : Setelah pengumpulan data, akan dilakukan evaluasi terhadap kualitas data melalui uji kecukupan data. Selanjutnya, instrumen penelitian berupa kuesioner akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan hasil penelitian. 7. Analisis metode kano : Menggunakan metode Kano digunakan untuk menganalisis data, serta untuk menentukan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan. Kesimpulan dan saran : Berdasarkan hasil data yang sudah dianalisis, akan diambil kesimpulan dan dirumuskan rekomendasi perbaikan terhadap kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Cicayur guna meningkatkan kepuasan penumpang.

3.3.1 Diagram Alir Pengolahan Data Berikut adalah alur pemecahan masalah kano pada Stasiun Kereta Api Cicayur. BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

4.1 Penyajian Data Studi ini mengambil lokasi di Stasiun Cicayur, dengan terfokus untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai elemen pelayanan yang tersedia di stasiun Cicayur. Data disatukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung lewat Google Form terhadap 100 responden yang merupakan pengguna jasa Stasiun Cicayur. Pengambilan data mencakup beragam aspek yang dievaluasi oleh para responden, termasuk tingkat kebersihan, ketersediaan fasilitas, penyediaan informasi, kondisi area tunggu, tampilan interior, area dan kenyamanan parkir, kecepatan dalam pelayanan, cara menangani keluhan, ketersediaan informasi yang diperlukan, sikap sopan dan ramah dari staf, daya tanggap staf terhadap permasalahan pelanggan, serta tingkat perhatian staf kepada pelanggan. 4.2 Karakteristik Responden Untuk memperoleh gambaran mengenai

profil responden yang terlibat dalam penelitian ini, berbagai elemen telah diteliti secara mendalam. Elemen-elemen tersebut mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, tujuan bepergian, frekuensi penggunaan, arah perjalanan, dan waktu tunggu pemesanan tiket. Berikut ini adalah penjelasan detail untuk masing-masing aspek ters 20 but: 4.2.1 Jenis

Kelamin Ciri-ciri jenis kelamin responden memperlihatkan bagaimana proposi antara jenis kelamin laki-laki dan p rempuan. Informasi ini memiliki nilai penting dalam menganalisis pandangan serta pengalaman para pengguna jika dilihat dari aspek jenis kelamin. Berikut ini adalah rincian jenis kelamin dari para responden: grafik persentasi jenis kelamin memperlihatkan bahwa perbandingan antara pengguna laki-laki sebesar 44% dan pengguna perempuan sebesar 56%. Berdasarkan hasil tersebut memperlihatkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi sebesar 12%. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang disediakan di stasiun ini dapat mengakomodasi kebutuhan penggunanya, baik dari kelompok laki-laki maupun dari kelompok perempuan.

4.2.2 Usia Responden Penyebaran rentang usia dari para responden memperlihatkan keberagaman yang meliputi sejumlah kategori kelompok umur. Informasi ini memiliki nilai signifikan dalam menganalisis karakteristik pengguna Stasiun Cicayur ditinjau dari aspek usianya. Berikut ini adalah rincian sebaran usia dari para responden: grafik persentasi usia memperlihatkan bahwa perbandingan antar pengguna berusia 18-28 tahun sebanyak 42%, 29-39 tahun sebanyak 42%, diikuti rentan usia 40-49 tahun sebesar 10%, lalu kelompok usia <17 tahun sebesar 4%, serta usia > 50 tahun sebesar 2%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang berusia 18-28 tahun dan 29-39 tahun lebih mendominasi dibanding usia pengguna lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Stasiun Cicayur secara dominan melayani kebutuhan transportasi masyarakat dalam usia kerja dan produktif.

4.2.3 Pekerjaan Para responden dalam studi ini berasal dari beragam profesi dan bidang pekerjaan, yang menggambarkan variasi pengguna layanan Stasiun Cicayur.

Berikut ini adalah rincian sebaran jenis pekerjaan dari para responden: grafik persentasi pekerjaan memperlihatkan bahwa pengguna dengan profesi pegawai swasta sebesar 46%, Kelompok wiraswasta 22%, mahasiswa sebesar 17%, dan PNS/TNI/POLRI sebesar 15%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang berprofesi pegawai swasta lebih mendominasi dibanding dengan profesi lainnya. Komposisi ini mengindikasikan bahwa Stasiun Cicayur berperan penting dalam mendukung mobilitas pekerja sektor formal maupun informal, serta kalangan pelajar.

4.2.4 Pendidikan

Terakhir Latar belakang pendidikan yang telah ditempuh oleh para responden menggambarkan keberagaman. Berikut ini adalah rincian tingkat pendidikan terakhir dari para responden: Gambar 4.4 tentang grafik persentasi pendidikan terakhir pengguna melihat bahwa, pengguna dengan pendidikan terakhir Perguruan tinggi sebesar 55%, SMA sebesar 43%, SMP sebesar 2%, dan sementara tidak ada responden yang memiliki pendidikan terakhir di Sekolah Dasar. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna dengan pendidikan terakhir Perguruan tinggi mendominasi dibandingkan yang lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa Stasiun Cicayur digunakan oleh semua kalangan pendidikan, baik dari SMP sampai dengan pendidikan Perguruan Tinggi.

4.2.5 Tujuan Perjalanan

perjalanan para responden dikaji untuk mendapatkan gambaran mengenai motif utama pemanfaatan layanan Stasiun Cicayur. Berikut ini adalah rincian sebaran tujuan perjalanan dari para responden: grafik persentase tujuan perjalanan memperlihatkan bahwa perbandingan antara tujuan untuk rekreasi/liburan sebesar 49%, dan tujuan untuk bekerja sebesar 51%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang bertujuan untuk bekerja lebih mendominasi sebesar 2% dibanding bertujuan untuk rekreasi/hiburan. Hal ini menjelaskan bahwa Stasiun Cicayur merupakan stasiun yang digunakan para pengguna baik dengan tujuan bekerja maupun rekreasi/liburan.

4.2.6 Frekuensi Penggunaan

Analisis frekuensi penggunaan stasiun dilakukan untuk mengetahui seberapa sering responden memanfaatkan layanan transportasi di Stasiun Cicayur. Berikut hasil frekuensi penggunaan Stasiun

Cicayur: grafik persentasi frekuensi pengguna memperlihatkan bahwa perbandingan antara pengguna yang memakai jasa kereta api sekali sehari sebesar 23%, seminggu 1x sebesar 27%, 2 minggu 1x sebesar 30% dan sebulan 1x sebesar 20%, berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang memakai jasa kereta api 2 minggu 1x lebih mendominasi dibanding yang lainnya. Hal ini dikarenakan Stasiun Cicayur berada jauh dari pusat kota seperti Jakarta, sehingga para pengguna lebih memilih untuk tinggal di daerah Jakarta dan sekitarnya dan kembali ke rumah setiap 2 minggu sekali.

4.2.7 Arah Tujuan Distribusi

tujuan akhir perjalanan responden menunjukkan kecenderungan perjalanan pengguna. Rincian distribusi tersebut adalah sebagai berikut: grafik persentase arah tujuan pengguna memperlihatkan bahwa yang bertujuan ke arah Jakarta sebesar 64% dan ke arah Lebak sebesar 36%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang bertujuan ke arah Jakarta lebih mendominasi sebesar 32% dibanding ke arah Lebak. Hal ini dikarenakan para pengguna KRL yang didominasi pekerja lebih banyak, dengan lokasi bekerja pada area Jakarta dan sekitarnya.

4.3 Fasilitas Pelayanan Stasiun Studi ini bertujuan untuk mengukur kinerja fasilitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna di Stasiun Cicayur. Analisis akan dilakukan terhadap tiga komponen utama, yaitu loket tiket (termasuk efisiensi transaksi, ketersediaan petugas, dan informasi yang diberikan), ruang tunggu (meliputi kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, toilet, dan informasi), serta area parkir (kapasitas, keamanan, dan kemudahan akses).

4.3.1 Loket Tiket

Loket tiket kereta api merupakan fasilitas pelayanan pengguna atau pelanggan yang disediakan oleh perusahaan kereta api di stasiun. Melalui loket ini, penumpang dapat melakukan pembelian tiket secara langsung, memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan, serta mendapatkan bantuan dari petugas loket mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan perjalanan kereta api. Loket tiket kereta api umumnya terletak di area kedatangan atau keberangkatan stasiun, sehingga mudah diakses oleh para

penumpang. loket Stasiun Cicayur menampilkan bahwa loket Stasiun Cicayur ini dihiasi dengan kaca transparan yang diapit dengan rangka aluminium berwarna hitam. Penggunaan kaca ini memberikan kesan luas, moderen dan memungkinkan cahaya masuk ke dalam ruang loket, sehingga menciptakan suasana yang terang dan nyaman bagi penumpang atau pengguna jasa Stasiun Cicayur. Fasilitas pendukung lainnya terlihat dalam kondisi baik, seperti jam dinding yang menempel di atas untuk menunjukkan waktu dengan jelas, dan disampingnya ada sebuah kipas besar yang memberikan kesejukan untuk penumpang dikala cuaca panas.

4.3.2 Ruang Tunggu Peron

adalah tempat di stasiun kereta yang digunakan para pengguna untuk menaiki dan turun kereta, dan peron juga merupakan elemen penting dalam sebuah stasiun kereta api yang menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. (KEMENTERIAN PERHUBUNGAN, 2011) ruang tunggu/peron terlihat bahwa pembuatan peron pada Stasiun Cicayur dibangun dengan konstruksi yang sederhana, terdiri dari lantai peron yang rata dan atap pelindung yang terbuat dari material ringan. Atap pelindung ini berfungsi untuk melindungi penumpang dari paparan sinar matahari langsung dan hujan. Terdapat beberapa fasilitas di sepanjang peron Stasiun Cicayur, seperti bangku penumpang, tempat sampah, papan informasi dan tanda batas peron yang berfungsi untuk menunjukkan batas aman bagi penumpang agar tidak terlalu dekat dengan jalur kereta api.

4.3.3 Area Parkir Parkiran

Stasiun kereta merupakan fasilitas yang disediakan khusus di sekitar stasiun kereta api untuk menampung kendaraan pribadi para pengguna kereta api. Fasilitas ini memungkinkan penumpang untuk memarkir mobil atau motor mereka dengan aman sebelum melanjutkan perjalanan menggunakan kereta api. area parkir sepeda motor Stasiun Cicayur terlihat bahwa area parkir sepeda motor pada Stasiun Cicayur ini terlihat sederhana, dengan menggunakan pagar kawat sebagai pembatas untuk memisahkan area parkir dengan area lain. Atap yang terbuat dari rangka besi memberikan perlindungan terbatas dari hujan dan sinar matahari. Lalu tata letak kendaraannya diparkir secara berjejer mengikuti garis-garis yang tidak

terlalu teratur. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir ini mungkin tidak memiliki sistem pengaturan parkir yang sangat ketat. Secara keseluruhan, area parkir sepeda motor Stasiun Cicayur memiliki desain yang cukup sederhana dan fungsional. Fasilitas yang tersedia masih terbatas dan mungkin kurang memadai untuk menampung total transportasi yang besar, khususnya pada saat jam sibuk. Area parkir mobil pada Stasiun Cicayur ini terlihat cukup luas dan terbuka, tanpa adanya atap pelindung. Kendaraan diparkir dengan sudut 30° di sepanjang jalur yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir ini memiliki sistem pengaturan parkir yang cukup baik. Secara keseluruhan, area parkir mobil Stasiun Cicayur memiliki desain yang cukup baik dan fungsional. Fasilitas yang tersedia cukup memadai untuk menampung jumlah kendaraan yang cukup banyak.

4.4 Analisis Data Validitas dan Reabilitas

Untuk menjamin kualitas data penelitian, analisis data dilaksanakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner yang telah digunakan. Proses evaluasi ini tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan mampu diandalkan.

4.4.1 Uji Validitas Untuk memastikan validitas empat belas variabel pernyataan yang mengukur tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan, analisis korelasi diterapkan. Perbandingan nilai r hitung bersama r tabel (0,165) pada tingkatan signifikan tertentu menjadi dasar pengambilan keputusan. Mengingat jumlah responden sebanyak seratus orang, perhitungan nilai r tabel sangat penting untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Dengan mengacu pada prinsip statistik, derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus $n-2$, sehingga untuk seratus responden, df yang digunakan adalah sembilan puluh delapan. Pada hasil uji validitas penelitian ini, nilai variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan r hitung fungsional dan r hitung disfungsional yang positif dengan nilai $\text{sig} < 0,05$. Berdasarkan hasil yang didapat, bahwa seluruh pernyataan pada instrumen penelitian mengenai elemen adalah valid dan pertanyaan penelitian bisa dilakukan penelitian selanjutnya.

4.4.2 Uji Reabilitas Uji

reliabilitas dilakukan agar menilai seberapa besar instrumen penelitian memberikan hasil yang sama ketika digunakan berulang kali atau pada kelompok sampel yang berbeda, (Sukadji, 2000). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang ditunjukkan dalam tabel 4.2 dibawah ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa nilai Alpha Cronbach's untuk setiap variabel riset melampaui 0,6. Implikasi dari hal ini adalah keseluruhan instrumen riset yang dipergunakan dapat dikategorikan reliabel dan berpotensi untuk dipergunakan pada analisis selanjutnya.

5.1 Analisis Penilaian Variabel

Analisis penilaian variabel adalah proses evaluasi terhadap variabel-variabel yang diterapkan ke sebuah penelitian. Tujuan analisis ini adalah agar menjamin bahwa variabel-variabel tersebut sudah diukur dengan tepat, relevan, dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, analisis ini bertujuan untuk menilai kualitas data yang dikumpulkan. (Gujarati, 2004)

4.5.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibel Berdasar Tabel 4.3, dapat dijelaskan dari 100 responden memberikan penilaian kategori Must-Be (M) terhadap variabel tangibles, dengan total 171 penilaian. Penilaian terbanyak kedua adalah kategori Attractive (A), dengan 152 penilaian, diikuti oleh penilaian One-Dimensional (O) sebanyak 133 penilaian. Pada urutan keempat terdapat penilaian kategori Indifferent (I) sebanyak 130 penilaian, diikuti penilaian Reverse (R) sebanyak 14, dan terakhir penilaian kategori Questionable (Q) yang tidak ada, yakni penilaian. Data mengenai penilaian responden kepada variabel tangibel dapat dilihat dalam tabel berikut:Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability Berdasar Tabel 4.4, dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, mayoritas memberikan nilai kategori Attractive (A) terhadap variabel tangibles, dengan total 83 penilaian. Penilaian terbanyak kedua adalah kategori Indifferent (I), dengan 82 penilaian, diikuti oleh penilaian One-Dimensional (O) sebanyak 69 penilaian. Pada urutan keempat, terdapat penilaian kategori Must-Be (M) sebanyak 59 penilaian, disusul penilaian Reverse (R) yang mencapai 7, dan terakhir penilaian kategori Questionable (Q) yang tidak ada, yakni penilaian. Data penilaian

responden kepada variabel tangibel dapat dilihat dalam tabel berikut:

4.5.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness Berdasar

Tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, mayoritas memberikan nilai kategori Indifferent (I) terhadap variabel tangibles, dengan total 62 penilaian. Penilaian terbanyak kedua adalah kategori One- Dimensional (O), dengan 47 penilaian, diikuti oleh penilaian Must-Be (M) sebanyak 43 penilaian. Pada urutan keempat, terdapat penilaian kategori Attractive (A) dengan 42 penilaian, disusul penilaian Reverse (R) sebanyak 6, dan terakhir penilaian kategori Questionable (Q) yang tidak ada, yakni 0 penilaian. Data penilaian responden kepada variabel tangibel dapat dilihat dalam tabel berikut:

4.5.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance Berdasar Tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, mayoritas memberikan nilai kategori Indifferent (I) terhadap variabel tangibles, dengan total 36 penilaian.

Penilaian terbanyak kedua adalah kategori Attractive (A), dengan 26 penilaian, diikuti oleh penilaian Must-Be (M) sebanyak 20 penilaian.

Pada urutan keempat, terdapat penilaian kategori One-Dimensional (O) sebanyak 18 penilaian, dan terakhir, penilaian kategori Reverse (R) serta Questionable (Q) tidak mendapatkan penilaian, yaitu masing-masing penilaian. Data penilaian responden kepada variabel tangibles dapat

dilihat dalam tabel berikut:

4.5.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty Berdasar Tabel 4.7, dapat dijelaskan bahwa dari 100

responden, mayoritas memberikan nilai kategori Must-Be (M) terhadap variabel tangibles, dengan total 56 penilaian. Penilaian terbanyak kedua adalah kategori Indifferent (I), dengan 51 penilaian, diikuti oleh penilaian One-Dimensional (O) sebanyak 44 penilaian. Pada urutan keempat, terdapat penilaian kategori Attractive (A) sebanyak 43 penilaian, disusul penilaian Reverse (R) sebanyak 6, dan terakhir penilaian kategori Questionable (Q) yang tidak ada, yakni penilaian. Data penilaian responden kepada variabel tangibles dapat dilihat dalam tabel berikut:

5.2 Analisis Metode Kano Model Kano merupakan metode yang diterapkan



dalam penelitian ini untuk mengategorikan berbagai atribut layanan kereta api pada Stasiun Cicayur. Pengkategorian ini didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dihasilkan oleh masing-masing atribut. Langkah pertama dalam mengklasifikasikan atribut layanan menggunakan metode Kano adalah menentukan tanggapan keseluruhan responden terhadap kuesioner dengan mengelompokkan pertanyaan menjadi pertanyaan fungsional dan disfungsional. Tabel evaluasi Kano yang disajikan di bawah ini digunakan untuk mengelompokkan atribut-atribut yang diberikan oleh setiap responden. Untuk menentukan kategori Kano, jawaban dari setiap atribut yang berdasarkan jenis fungsional dan disfungsional akan dianalisis dengan cara menentukan nilai responden pada setiap atribut fungsional dan disfungsional. Dari situ, akan ditemukan suatu titik temu yang digunakan mengategorikan atribut dalam metode Kano.

4.6.1 Tabulasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano

langkah setelahnya adalah mengelompokkan serta menghitung hasil klasifikasi yang telah diperoleh. Pada tahap ini, yang perlu dilakukan adalah menghitung jumlah kategori Kano untuk setiap atribut, dengan mempertimbangkan seluruh jawaban dari responden. Berikut adalah hasil analisis kebutuhan pelanggan berdasarkan kategori Kano yang telah diperoleh:

4.6.2 Diagram Kartesius Model Kano

Diagram kartesius model kano adalah sebuah visualisasi yang digunakan untuk memetakan hasil analisis kebutuhan pelanggan berdasarkan model kano. Dengan menggunakan diagram ini, dapat dengan mudah mengidentifikasi fitur-fitur produk atau layanan yang paling berharga bagi pelanggan, serta menentukan prioritas pengembangan produk atau layanan di masa mendatang. Untuk memetakannya dibutuhkan angka rata-rata dari perhitungan koefisien kepuasan dan ketidakpuasan dari keseluruhan atribut pertanyaan, berdasarkan penggunaan persamaan 2.6 dan persamaan 2.7. Hasil perhitungan koefisien tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan dapat dilihat pada Tabel 4.9 tentang Penentuan Nilai Kepuasan serta Ketidakpuasan, dan Gambar 4.12 tentang Diagram Kartesius Model Kano. Pada tabel 4.9 tentang Penentuan Nilai Kepuasan serta Ketidakpuasan dan gambar 4.12

tentang Diagram Kartesius Model Kano, menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna apabila suatu atribut disediakan, serta sejauh mana tingkat ketidakpuasan yang timbul jika atribut tersebut tidak tersedia serta penentuan posisi kuadran berdasarkan diagram kartesius model kano.

a. Tangible 1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,41 dan nilai ketidakpuasan 0,59, serta atribut pada TAN1 masuk kedalam kuadran Must-Be . Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 41%, sedangkan jika tidak disediakan dengan baik oleh manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 59%. 2. Kelengkapan fasilitas loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,53 dan nilai ketidakpuasan 0,54, serta atribut pada TAN2 masuk kedalam kuadran One- Dimensional . Pada TAN2 dikarenakan masuk kuadran One- Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kelengkapan fasilitas loket tiket, ruang tunggu, dan lain – lain sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. 3. Kelengkapan informasi dan petunjuk: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,52 dan nilai ketidakpuasan 0,51, serta atribut pada TAN3 masuk kedalam kuadran One-Dimensional . Pada TAN3 dikarenakan masuk kuadran One-Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kelengkapan informasi dan petunjuk sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. 4. Keluasan ruang tunggu: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,45 dan nilai ketidakpuasan 0,58, serta atribut pada TAN4 masuk kedalam kuadran Must-Be . Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar

45%, sedangkan jika tidak disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 58%. 5. Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terlihat menarik: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,60 dan nilai ketidakpuasan 0,58, serta atribut pada TAN5 masuk kedalam kuadran One-Dimensional . Pada TAN5 dikarenakan masuk kuadran One-Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terlihat menarik sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. 6. Keluasan dan kenyamanan tempat parkir: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,41 dan nilai ketidakpuasan 0,32, serta atribut pada TAN6 masuk kedalam kuadran Indifferent. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 41%, sedangkan jika tidak disediakan dan tidak dipedulikan untuk keluasan dan kenyamanan tempat parkir oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 32%. b. Reliability 1. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,54 dan nilai ketidakpuasan 0,50, serta atribut pada REL1 masuk kedalam kuadran One-Dimensional . Pada REL1 dikarenakan masuk kuadran One-Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari Kecepatan petugas dalam melayani konsumen sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. 2. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,40 dan nilai ketidakpuasan 0,38, serta atribut pada REL2 masuk kedalam kuadran Indifferent . Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 40%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak

manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 38%. Terkait kemudahan memperoleh informasi yang jelas, pihak stasiun dapat memberikan sosialisasi pada sosial media resmi dari pihak PT KAI atau pun dari website resmi yang diterbitkan. 3. Petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,62 dan nilai ketidakpuasan 0,43, serta atribut pada REL3 masuk kedalam kuadran Attractive . Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 62%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 43%. Terkait petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan pihak manajemen stasiun perlu melakukan beberapa hal yaitu: petugas PT KAI perlu mendapatkan pelatihan secara intensif untuk pelayanan tiketing, selain itu pihak manajemen stasiun perlu memberikan sosialisasi kepada pengguna KRL bahwa dalam pembelian tiket dapat dilakukan online dengan menggunakan media platfom yang telah disediakan. c. Responsiveness 1. Petugas membantu menyelesaikan keluhan atau masalah konsumen: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,42 dan nilai ketidakpuasan 0,40, serta atribut pada RES1 masuk kedalam kuadran Indifferent . Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 42%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 40%. 2. Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,49 dan nilai ketidakpuasan 0,53, serta atribut pada RES2 masuk kedalam kuadran One-Dimensional . Pada RES2 dikarenakan masuk kuadran One-Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan dengan baik oleh manajemen stasiun dan telah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari memberikan penjelasan informasi yang diperlukan sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. d. Assurance 1. Petugas melayani dengan sikap



sopan serta ramah: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,44 dan nilai ketidakpuasan 0,38, serta atribut pada ASS1 masuk kedalam kuadran Indifferent. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 44%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 38%.

e. Emphaty 1. Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,52 dan nilai ketidakpuasan 0,53, serta atribut pada EMP1 masuk kedalam kuadran One-Dimensional. Pada EMP1 dikarenakan masuk kuadran One-Dimensional maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kepedulian petugas terhadap masalah konsumen sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan. 2. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian: atribut ini memiliki nilai kepuasan 0,38 dan nilai ketidakpuasan 0,50. serta atribut pada EMP2 masuk kedalam kuadran Must-Be. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 38%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar

9 sar 50%. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 5.1 Kesimpulan Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup baik terkait kepuasan penumpang, dengan fasilitas yang dinilai meliputi loket, ruang tunggu, dan lain-lain.

Berikut adalah data yang telah dianalisis menggunakan diagram kartesius model kano: a. Bukti Fisik (Tangible) merupakan semua aspek fisik yang berhubungan dengan penyampaian layanan Stasiun Cicayur, meliputi:

- ☒ Kelengkapan fasilitas loket tiket, ruang tunggu, dan lain-lain

: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan akan untuk keberadaannya sudah terpenuhi. ☒ Kelengkapan informasi dan petunjuk: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan dan untuk keberadaannya sudah terpenuhi. ☒ Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain)

n): Manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan dan untuk keberadaannya sudah terpenuhi. b. Keandalan (Reliability) merupakan kapabilitas perusahaan dalam menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya, yang mencakup: ☒ Kecepatan petugas dalam melayani konsumen: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaannya sudah terpenuhi. c. Tanggapan (Responsiveness): Keahlian perusahaan dalam menyediakan layanan yang cepat dan tanggap terhadap permintaan pelanggan, yang meliputi: ☒ Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaannya terpenuhi. d. Peduli (Assurance): Pemahaman, sikap sopan, dan keterampilan pekerja dalam membuat kepercayaan pelanggan. e. Empati (Empathy): Perhatian seseorang yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya, seperti memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang personal, meliputi: ☒ Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaannya sudah terpenuhi. 5.2 Saran Saran dari penulis adalah perlunya peningkatan kinerja dan fasilitas di Stasiun Cicayur, seperti petugas yang melayani dengan cepat dan tanpa ragu (terutama dalam waktu pelayanan tiket), ruang parkir yang lebih luas dan nyaman, kemudahan dalam mendapatkan informasi yang jelas, petugas yang sigap membantu mengatasi keluhan atau masalah konsumen, petugas yang melayani dengan sikap sopan dan ramah, kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu, luasnya ruang tunggu, serta perhatian penuh dari petugas terhadap konsumen. Jika atribut-atribut ini ditingkatkan sesuai dengan temuan dalam penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna di Stasiun



REPORT #24705927

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE	
1. 0.67% proceedings.ums.ac.id	● ●
https://proceedings.ums.ac.id/sipil/article/download/3951/3602/6106	
INTERNET SOURCE	
2. 0.47% repositori.untidar.ac.id	●
https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=13376&bid=9718	
INTERNET SOURCE	
3. 0.45% repository.umy.ac.id	●
http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/10931/7.%20BAB%20I...	
INTERNET SOURCE	
4. 0.4% repository.unpas.ac.id	●
http://repository.unpas.ac.id/30317/6/BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE	
5. 0.33% informa.poltekindonusa.ac.id	●
https://informa.poltekindonusa.ac.id/index.php/informa/article/download/35/3...	
INTERNET SOURCE	
6. 0.31% repository.unas.ac.id	●
http://repository.unas.ac.id/9182/2/BAB%20I.pdf	
INTERNET SOURCE	
7. 0.3% www.researchgate.net	●
https://www.researchgate.net/publication/335781766_The_influencing_role_of...	
INTERNET SOURCE	
8. 0.3% jurnal.ppi.ac.id	●
https://jurnal.ppi.ac.id/JPM/article/download/291/197/1517	
INTERNET SOURCE	
9. 0.28% repository.unja.ac.id	●
https://repository.unja.ac.id/42291/3/BAB%20V.pdf	



REPORT #24705927

INTERNET SOURCE	
10. 0.27% jurnal.usk.ac.id	●
https://jurnal.usk.ac.id/JARSP/article/download/12453/10001	
INTERNET SOURCE	
11. 0.25% eprints.upj.ac.id	●
https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6412/10/9.%20BAB%20II.pdf	
INTERNET SOURCE	
12. 0.24% eprints.walisongo.ac.id	●
https://eprints.walisongo.ac.id/3670/4/102411107_Bab3.pdf	
INTERNET SOURCE	
13. 0.22% e-journal.uajy.ac.id	●
http://e-journal.uajy.ac.id/28933/3/160116507_Bab%202.pdf	
INTERNET SOURCE	
14. 0.22% jurnal.stibsa.ac.id	●
https://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/download/70/84/227	
INTERNET SOURCE	
15. 0.19% www.queuebee.co.id	●
https://www.queuebee.co.id/resources/blog/sistem-antrian-atau-queue-system...	
INTERNET SOURCE	
16. 0.18% www.academia.edu	●
https://www.academia.edu/107911495/STRATEGY_PENINGKATAN_KUALITAS_P...	
INTERNET SOURCE	
17. 0.18% jurnaluniv45sby.ac.id	●
https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/download/1953/154...	
INTERNET SOURCE	
18. 0.17% repository.upi.edu	●
http://repository.upi.edu/28620/4/S_PEK_1304618_Chapter1.pdf	
INTERNET SOURCE	
19. 0.17% journal.unilak.ac.id	●
https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/download/21788/6806/	
INTERNET SOURCE	
20. 0.17% eskripsi.usm.ac.id	●
https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2020/B.131.20.0072/B.131.20.0072-0..	



REPORT #24705927

INTERNET SOURCE	
21. 0.16% www.marisscience.com https://www.marisscience.com/2019/05/uji-validitas-dan-reliabilitas-angket.html	●
INTERNET SOURCE	
22. 0.15% ejurnal.poliban.ac.id https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/Positif/article/download/396/367/825	●
INTERNET SOURCE	
23. 0.15% jurnal.unissula.ac.id https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kr/article/download/26531/8132	●
INTERNET SOURCE	
24. 0.14% journal.itltrisakti.ac.id https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jtt/article/download/536/pdf	●
INTERNET SOURCE	
25. 0.14% repository.unsil.ac.id http://repository.unsil.ac.id/14145/10/10.%20BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE	
26. 0.12% repository.unpad.ac.id https://repository.unpad.ac.id/bitstreams/0831d31c-3e20-46cf-8eec-eead8d070...	●
INTERNET SOURCE	
27. 0.1% jurnal.saburai.id https://jurnal.saburai.id/index.php/teknik/article/download/3160/1935	●
INTERNET SOURCE	
28. 0.09% repository.mediapenerbitindonesia.com http://repository.mediapenerbitindonesia.com/202/1/K%20220%20-%20Buku%...	●
INTERNET SOURCE	
29. 0.06% archive.umsida.ac.id https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3907/27743/..	●
INTERNET SOURCE	
30. 0.04% ikor.fik.unm.ac.id https://ikor.fik.unm.ac.id/wp-content/uploads/sites/5/2020/09/STATISTIKA-TER...	●
INTERNET SOURCE	
31. 0.04% digilib.unila.ac.id http://digilib.unila.ac.id/16609/17/BAB%20II.pdf	●



REPORT #24705927

● QUOTES

INTERNET SOURCE

1. **0.27%** journal.itltrisakti.ac.id

<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jtt/article/download/536/pdf>

INTERNET SOURCE

2. **0.14%** archive.umsida.ac.id

<https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3907/27743/..>

INTERNET SOURCE

3. **0.08%** jurnal.ppi.ac.id

<https://jurnal.ppi.ac.id/JPM/article/download/291/197/1517>

INTERNET SOURCE

4. **0.08%** repositori.untidar.ac.id

<https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=13376&bid=9718>