



8.08%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 18 JUL 2024, 6:56 PM

Similarity report

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

 IDENTICAL	 CHANGED TEXT	 QUOTES
0.06%	8.02%	0.03%

Report #22072805

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kereta Rel Listrik atau KRL merupakan sebuah moda transportasi yang mengandalkan energi listrik sebagai tenaga penggerak. Sistem transportasi ini menonjol karena tingkat emisi yang rendah, menjadikannya pilihan ramah lingkungan. KRL juga menunjukkan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kendaraan jalan raya, terutama untuk perjalanan jarak jauh dan di kawasan dengan kepadatan lalu lintas tinggi. Karakteristik ini membuat KRL sangat cocok untuk digunakan sebagai solusi transportasi perkotaan, mampu mengakomodasi mobilitas penduduk di area metropolitan yang padat dengan lebih efektif dan berkelanjutan.. (Asteria & J, 2013). Kereta Rel Listrik (KRL), Sebagai sarana transportasi massalEvaluasi berkala terhadap tingkat keandalan KRL menjadi semakin penting seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan pengguna dengan pengembangan fasilitas dan infrastruktur, serta ketidaktepatan dalam pengaturan headway, dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan. Indikator penurunan kualitas ini dapat diamati melalui beberapa faktor, termasuk akumulasi penumpang yang menunggu di stasiun dan rata-rata waktu tunggu yang melebihi 10 menit. Konsekuensi dari penumpukan penumpang di stasiun adalah perpanjangan waktu yang dibutuhkan untuk proses naik dan turun dari kereta, yang pada gilirannya dapat mengganggu kelancaran operasional secara keseluruhan., yang pada akhirnya meningkatkan waktu perjalanan

operasional. Pada Tangerang Selatan terdapat salah satu stasiun yang mempunyai tingkat pengguna KRL cukup tinggi yaitu Stasiun Sudimara. Stasiun Sudimara merupakan stasiun kereta api kelas II yang melayani KRL Commuter Line. Stasiun Sudimara adalah stasiun kereta api yang memiliki peran signifikan di wilayah Tangerang Selatan., terutama dalam menghubungkan kawasan Bintaro dengan wilayah lainnya. Stasiun ini memiliki peran vital dalam melayani penumpang yang menggunakan moda transportasi kereta api. Sebagai stasiun yang strategis, Stasiun Sudimara juga perlu memberikan layanan yang baik untuk memastikan kelancaran operasional dan keselamatan penumpang serta staf. Beberapa fasilitas yang tersedia di Stasiun Sudimara antara lain tangga, toilet, mushola, dan lain lain. Pada Stasiun Sudimara, hasil observasi awal terdapat banyak fasilitas yang belum bisa digunakan secara maksimal seperti, gate tiket tidak digunakan semua, begitu juga halnya dengan jumlah kursi duduk yang berada di peron masih terlalu sedikit, selain itu kondisi toilet kurang bersih hingga menimbulkan bau yang kurang sedap, hilangnya guiding block pada area-area tertentu stasiun. Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan di atas maka penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap Stasiun Sudimara guna meningkatkan kinerja di Stasiun Sudimara.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang berdasarkan kelengkapan

fasilitas pada loket ruang tunggu, tempat parkir, dan loket tiket. 1.3

Tujuan Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang berdasarkan kelengkapan fasilitas pada loket ruang tunggu, tempat parkir, dan loket

tiket. 1.4 Manfaat Penelitian Penelitian ini memiliki manfaat yaitu: 1.

Peningkatan Kualitas Pelayanan: Evaluasi tingkat kualitas pelayanan di Stasiun Sudimara 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 pelayanan tiket, luas ruangan tunggu, lebar peron, dan 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 mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi pemborosan. Ini dapat meningkatkan efisiensi operasional

Stasiun Sudimara, 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. Peningkatan fasilitas transportasi dapat menjadi investasi

jangka panjang untuk mendukung pertumbuhan daerah dan kebutuhan mobilitas masyarakat.

36 1.5 Batasan Masalah Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini adalah: 1.

Lokasi penelitian ini di Stasiun Sudimara, Tangerang Selatan. 2.

Analisis dibatasi pada evaluasi tingkat pelayanan dan dampaknya terhadap

kepuasan penumpang Stasiun Sudimara. 3. Evaluasi berfokus pada empat area

utama di Stasiun Sudimara: loket pelayanan tiket, ruang tunggu, peron,

dan area parkir. Aspek-aspek ini dinilai dari segi luas, lebar, atau

kapasitasnya. 4. Faktor-faktor ekonomi dan biaya tidak dimasukkan dalam lingkup analisis ini. 5. Sistem pembelian tiket secara online tidak diperhitungkan dalam evaluasi ini. 6. Penelitian ini tidak mencakup perencanaan pembangunan tambahan, metode konstruksi, atau perhitungan terkait konstruksi di Stasiun Sudimara.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi ini

disusun dalam lima bab yang saling berkaitan:

- BAB I Pendahuluan:** Bab pembuka ini menyajikan latar belakang penelitian, menguraikan masalah yang akan dibahas, serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.
- BAB II Tinjauan Pustaka:** Bagian ini mengeksplorasi teori-teori relevan yang menjadi dasar penelitian dan mengulas studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan topik.
- BAB III Metode Penelitian:** Bab ini mendeskripsikan pendekatan penelitian, termasuk variabel yang diteliti, metode analisis data, dan menyajikan diagram alir penelitian secara ringkas dan jelas.
- BAB IV Hasil dan Pembahasan:** Dalam bab ini, temuan penelitian dipaparkan secara komprehensif. Analisis terhadap data primer dan sekunder disajikan dan dibahas secara mendalam.
- BAB V - Penutup:** Bab penutup ini merangkum kesimpulan utama dari penelitian dan menawarkan saran-saran berdasarkan hasil yang diperoleh.

BAB II DASAR TEORI 2.1

Transportasi

Transportasi didefinisikan sebagai proses pemindahan entitas, baik itu manusia atau barang, dari satu lokasi ke lokasi yang berbeda.. Menurut (Donald, 1981) Transportasi dapat didefinisikan sebagai perpindahan barang atau penumpang ke tempat dan tujuan yang dibutuhkan. Dalam pengertian yang lebih luas, transportasi mencakup aktivitas pemindahan objek atau individu antar lokasi, dengan atau tanpa menggunakan alat bantu. Infrastruktur transportasi perlu dirancang untuk mendukung pergerakan yang efisien, aman, dan nyaman, sambil mempertimbangkan kapasitas angkut dan jenis kendaraan yang digunakan..

- 1** Pemilihan moda transportasi dipengaruhi oleh faktor seperti pelayanan, keandalan, keselamatan, kecepatan, fleksibilitas, biaya, keperluan, tingkat populasi, jarak tempuh, dan penggunaan bahan bakar. Setiap moda transportasi memiliki karakteristik yang berbeda, termasuk kecepatan, ketersediaan layanan, dan frekuensi. Dalam perencanaan

transportasi, penting untuk memahami permintaan dan penawaran transportasi. Permintaan perjalanan terkait dengan aktivitas masyarakat, Aspek penawaran dalam transportasi berkaitan dengan sistem yang memfasilitasi pergerakan manusia dan barang dari titik asal ke titik tujuan. Efektivitas dan kenyamanan sistem transportasi sangat bergantung pada keseimbangan antara moda transportasi yang tersedia dan volume penumpang atau barang yang diangkut..

3 2.2

Kereta Api Kereta api merupakan sarana transportasi yang bergerak di atas rel, terdiri dari lokomotif yang dikendalikan oleh masinis, serta rangkaian kereta atau gerbong untuk mengangkut penumpang atau barang. Ukuran relatif besar pada rangkaian kereta memungkinkannya untuk membawa penumpang atau barang dalam jumlah besar. Sebagai alat transportasi massal yang efektif, beberapa negara mengoptimalkan pemanfaatannya sebagai moda utama untuk transportasi darat di dalam kota, antar kota, dan lintas negara. Menurut (Abbas, 2004) Sistem kereta api merupakan bentuk transportasi yang menyediakan layanan pengangkutan barang dan manusia menggunakan rel sebagai jalur pergerakannya. Moda transportasi ini dikenal karena keunggulannya dalam hal keamanan, kenyamanan, dan keandalan bagi para penggunanya. Sejarah kereta api dimulai sekitar tahun 1800 dan mengalami perkembangan pesat hingga tahun 1860. (Abbas, 2004) Evolusi kereta api berawal dari konsep sederhana kereta yang ditarik kuda dengan satu rangkaian. Seiring waktu, sistem ini berkembang menjadi kereta kuda yang mampu menarik beberapa rangkaian sekaligus, beroperasi di atas jalur khusus yang terbuat dari besi, yang kemudian dikenal sebagai rel. Inovasi ini melahirkan istilah "sepur" atau yang lebih umum dikenal sebagai kereta api. Dalam perkembangannya, kereta api mengalami diversifikasi, salah satunya berdasarkan sumber tenaga penggerakannya. Klasifikasi ini membedakan jenis-jenis kereta api berdasarkan teknologi dan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkannya, mencerminkan evolusi teknologi dalam industri perkeretaapian, termasuk beberapa variasi yang mencakup :

1. Berdasarkan Sistem Penggerak:
 - ☒ Kereta Uap: Menggunakan energi uap air yang dihasilkan dari pembakaran kayu, batu bara, atau minyak dalam ketel uap.
 - ☒ Kereta Diesel

: Beroperasi dengan mesin diesel, umumnya menggunakan bahan bakar jenis solar yang Terbagi menjadi dua jenis yaitu diesel hidrolik dan disel elektrik ☒ Kereta Rel Listrik (KRL): Menggunakan sistem propulsi motor listrik, lazim digunakan untuk layanan komuter di wilayah perkotaan. 26 2.

Berdasarkan Sistem Rel: ☒ Kereta Konvensional: Beroperasi di atas rel standar yang terdiri dari dua batang baja pada bantalan. Untuk medan curam, digunakan rel bergerigi khusus di tengah dengan lokomotif beroda gigi.

☒ Kereta Monorel: Menggunakan sistem rel unik berupa satu batang besi, dengan kereta yang menggantung atau berada di atas rel tersebut. 2.3 Stasiun UU No.

1 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian menekankan pentingnya stasiun kereta api dalam sistem transportasi rel. Stasiun berfungsi sebagai tempat penumpang naik dan turun dari kereta, serta menjadi lokasi penting untuk berhentinya kereta api. Selain melayani penumpang, stasiun juga menangani pengangkutan barang dan berbagai kegiatan operasional. Dalam sejarah transportasi, istilah "halte kereta api" juga digunakan untuk fungsi serupa. Umumnya, stasiun kecil memiliki tiga lajur rel yang bertemu di kedua ujungnya. Penggabungan jalur-jalur ini dikendalikan dari ruang kontrol Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA). Stasiun tidak hanya berfungsi sebagai tempat pemberhentian, tetapi juga sebagai titik pertemuan berbagai jalur kereta api. Jalur tambahan digunakan sebagai cadangan dan untuk keperluan manuver. Stasiun kereta api harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, termasuk aspek keamanan, kenyamanan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, kesehatan, dan kebutuhan umum untuk memfasilitasi proses naik turun penumpang. Stasiun kereta api memiliki peran vital dalam jaringan transportasi darat, berfungsi sebagai pusat transit penumpang dan pusat kegiatan perkeretaapian. Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1992 tentang perkeretaapian, stasiun tidak hanya menjadi titik awal dan akhir perjalanan kereta api, tetapi juga melayani proses naik dan turunnya penumpang dan bongkar-muat barang. 1 Stasiun juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penting, termasuk sarana keselamatan, keamanan, dan pendukung operasional seperti depo lokomotif, fasilitas pengisian bahan

bakar, serta sistem komunikasi Selain fungsi operasionalnya, stasiun kereta api, terutama yang berukuran besar, menawarkan beragam fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jasa. 1 Fasilitas- fasilitas ini meliputi ruang tunggu VIP berpendingin udara, restoran berkualitas, toilet yang bersih dan nyaman, mushola, area parkir yang luas, serta sistem keamanan POLSUSKA yang terintegrasi.

Penyediaan fasilitas-fasilitas ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih memuaskan bagi para penumpang, menjadikan stasiun tidak hanya sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai ruang publik yang nyaman dan fungsional.

2.4 Jenis dan Kegiatan Stasiun

Stasiun kereta api merupakan salah satu elemen penting dalam sistem transportasi kereta api. Stasiun dapat dibedakan berdasarkan fungsinya, antara lain stasiun utama, stasiun transit, stasiun terminus, dan stasiun cabang. Menurut (Smith J. , 2020) stasiun utama biasanya berperan sebagai pusat transportasi kereta api di suatu wilayah, yang menyediakan berbagai layanan dan fasilitas lengkap bagi penumpang. Di sisi lain, stasiun transit sering digunakan sebagai tempat transfer antar moda transportasi, seperti kereta api, bus, dan taksi. Adapun stasiun terminus, menurut (Jones, 2018), merupakan stasiun akhir dari suatu jalur kereta api. Stasiun ini biasanya dilengkapi dengan fasilitas pergantian arah kereta dan area parkir yang luas. Sedangkan stasiun cabang, melayani rute-rute cabang dari jalur utama, yang sering kali memiliki volume penumpang yang lebih rendah namun tetap penting dalam menyediakan akses transportasi bagi masyarakat di daerah tersebut. selain itu, kegiatan yang biasa dilakukan di stasiun mencakup berbagai aspek pelayanan kepada penumpang. kegiatan tersebut meliputi pemberian informasi kepada penumpang mengenai jadwal kereta, rute perjalanan, dan informasi penting lainnya. Selain itu, kegiatan penjualan tiket, pemeriksaan keamanan, pengaturan peron dan jalur kereta, serta penyediaan fasilitas makanan dan minuman juga merupakan bagian integral dari operasional stasiun.

2.5 Klasifikasi Stasiun

Stasiun kereta api dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai faktor seperti ukuran, layanan, dan fasilitas yang tersedia. Klasifikasi stasiun ini

memiliki peran penting dalam menentukan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh Stasiun Sudimara. Berdasarkan ukuran, stasiun dapat dibagi menjadi stasiun besar, stasiun menengah, dan stasiun kecil. Stasiun besar umumnya memiliki frekuensi layanan kereta api yang tinggi dan fasilitas lengkap seperti area parkir yang luas, pusat perbelanjaan, dan ruang tunggu yang nyaman. Sementara itu, stasiun kecil cenderung memiliki fasilitas yang lebih sederhana dan melayani rute-rute kereta api lokal. Selain itu, klasifikasi stasiun juga dapat dilakukan berdasarkan jenis layanan yang disediakan. Menurut (Smith A. , 2020) stasiun kelas atas biasanya menyediakan layanan premium seperti ruang tunggu eksklusif, restoran mewah, dan layanan concierge. Di sisi lain, stasiun kelas ekonomi fokus pada pelayanan dasar seperti penjualan tiket, fasilitas toilet, dan area tunggu yang sederhana.

2.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik di stasiun kereta api memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pengalaman positif bagi para penumpang. Pelayanan publik yang berkualitas di stasiun dapat menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan kereta api dengan pengguna jasa. Sebuah pelayanan publik yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga dapat membantu meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat luas. Dalam konteks stasiun kereta api, pelayanan publik melibatkan berbagai aspek yang harus diperhatikan seksama. Salah satunya adalah pemberian informasi yang jelas dan akurat mengenai jadwal keberangkatan serta jadwal kedatangan kereta, serta fasilitas yang tersedia di stasiun. Menurut (Brown, 2020). Tidak hanya itu, pelayanan publik di stasiun juga mencakup pengaturan antrian yang efisien, ketersediaan fasilitas penunjang seperti toilet yang bersih dan terawat, serta aksesibilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Menurut (White, 2019) Dengan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas di stasiun, manajemen Stasiun Sudimara dapat mengimplementasikan berbagai strategi dan inovasi untuk meningkatkan standar pelayanan. Dengan demikian, diharapkan bahwa setiap penumpang yang melintas di Stasiun Sudimara dapat merasakan

pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan selama berada di stasiun tersebut. 2.7 Pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang Pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang di stasiun merupakan faktor krusial dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan efisien bagi para pengguna jasa. Menurut penelitian terbaru, pengaturan yang baik dapat meminimalkan kebingungan penumpang, mengoptimalkan proses perjalanan, dan meningkatkan keselamatan di area stasiun. Zona pelayanan yang terorganisir dengan baik, seperti area tiket, tempat tunggu, fasilitas makanan, dan toilet yang mudah diakses, dapat meningkatkan kenyamanan penumpang. Sementara itu, sirkulasi penumpang yang lancar dan teratur juga sangat penting untuk mencegah kemacetan dan memastikan arus lalu lintas di stasiun tetap lancar. Penggunaan tanda-tanda jelas, papan petunjuk yang informatif, serta pengaturan jalur pejalan kaki yang baik merupakan beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman penumpang di stasiun. Dengan demikian, manajemen Stasiun Sudimara perlu memperhatikan dengan seksama pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang guna menciptakan lingkungan yang ramah pengguna dan efisien. Penerapan pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang yang baik di Stasiun Sudimara diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang, mengurangi potensi kecelakaan, serta menciptakan pengalaman yang positif bagi setiap orang yang menggunakan layanan stasiun tersebut. Berdasarkan Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api, dalam pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang di stasiun, ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan untuk membangun lingkungan yang ramah dan efisien bagi para pengguna jasa.

1. Sistem Zonasi Pelayanan Stasiun:
 - a. Zona I: Area steril yang dikhususkan bagi penumpang berticket yang akan segera naik kereta. Zona ini dirancang untuk waktu tunggu singkat.
 - b. Zona II: Wilayah yang diperuntukkan bagi penumpang berticket dengan waktu tunggu yang lebih lama, memungkinkan penantian hingga beberapa jam.
 - c. Zona III: Area publik yang dapat diakses oleh pengantar, penjemput, dan calon penumpang. Zona ini mencakup seluruh ruang pelayanan sebelum Zona II atau titik pemeriksaan tiket.
- 2.

Pengaturan Sirkulasi Penumpang di Stasiun: Sirkulasi penumpang: Sirkulasi penumpang harus di atur agar tidak terhambat dan harus memperhatikan hal-hal seperti: a. Tidak adanya tabrakan pada akses masuk dan keluarnya penumpang sehingga memudahkan penumpang untuk naik dan turun kereta api.

b. Tidak ada area penitipan kendaraan. c. Ruang kesehatan, mushola, dan toilet yang mudah diakses. d. Mushola, ruang tunggu umum dan eksekutif, dan sirkulasi dari penumpang turun dari angkot. e. Sirkulasi yang baik dan tidak menumpuk menjadi satu jika single sirkulation.

1. Pemrosesan

Penumpang: a. Kepala Stasiun: berperan sebagai pengelola utama stasiun kereta api. Tanggung jawabnya mencakup pengaturan dan koordinasi berbagai aspek operasional, termasuk transportasi penumpang dan barang, serta menjamin keamanan seluruh aktivitas perkeretaapian di stasiun. Kepala Stasiun bertanggung jawab penuh atas manajemen dan pengoperasian stasiun yang berada di bawah wewenangnya..

29

b. Petugas Pemimpin Perjalanan Kereta

Api (PPKA): memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran perjalanan kereta api.

Tugas utamanya adalah mengatur dan mengawasi pergerakan kereta api agar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. PPKA bertanggung jawab untuk menjaga ketepatan waktu dan efisiensi operasional kereta api..

c. Kepala Urusan Pelayanan: berfokus pada aspek layanan pelanggan di stasiun kereta api. Tanggung jawabnya meliputi pengelolaan penjualan tiket, penyediaan informasi terkait perjalanan kereta api kepada penumpang, serta pelaporan hasil penjualan kepada Kepala Stasiun. Peran ini sangat penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional stasiun..

2.8 Perhitungan Waktu Sibuk Perhitungan peak hour penumpang merupakan salah satu aspek yang cukup penting dalam perencanaan dan manajemen operasional stasiun kereta api. Peak hour merupakan periode waktu di mana jumlah penumpang yang menggunakan layanan stasiun mencapai puncaknya. Menurut penelitian oleh Departemen Transportasi Indonesia, perhitungan yang akurat dan tepat mengenai peak hour penumpang sangat diperlukan untuk mengantisipasi lonjakan jumlah penumpang, mengatur layanan transportasi yang efisien, dan mengoptimalkan penggunaan fasilitas stasiun. Metode perhitungan

peak hour penumpang dapat melibatkan analisis data historis, survei lapangan, dan pengamatan langsung di stasiun. Menurut buku Panduan Manajemen Stasiun Kereta Api, faktor-faktor seperti jadwal keberangkatan kereta, musim liburan, dan peristiwa khusus dapat memengaruhi tingkat kepadatan penumpang selama periode peak hour. Dengan memahami karakteristik dan pola pergerakan penumpang selama peak hour, manajemen stasiun dapat merencanakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penerapan perhitungan peak hour penumpang yang baik dapat membantu manajemen stasiun untuk menetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang, mengoptimalkan pengalokasian sumber daya, dan mengurangi kemungkinan terjadinya kemacetan atau penumpukan penumpang di stasiun. =Kementerian Perhubungan juga telah menerbitkan panduan manajemen stasiun kereta api yang dapat menjadi acuan dalam implementasi perhitungan peak hour penumpang di stasiun. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam mengenai perhitungan peak hour penumpang merupakan langkah awal yang penting dalam meningkatkan kinerja fasilitas pelayanan stasiun.

2.9 Standar ruang fasilitas stasiun

Standar ruang fasilitas stasiun merupakan pedoman yang penting dalam merancang dan mengelola ruang di stasiun kereta api. Menurut Departemen Perkeretaapian Indonesia, standar ruang fasilitas stasiun mencakup berbagai aspek, seperti ukuran ruang tunggu, fasilitas toilet, area parkir, dan ruang pelayanan informasi. Penerapan standar ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas yang optimal bagi para penumpang. Menurut buku Pedoman Desain Stasiun Kereta Api, ruang tunggu yang luas dan nyaman sangat diperlukan untuk menampung jumlah penumpang yang cukup selama periode sibuk. Fasilitas toilet yang bersih dan terawat juga merupakan bagian yang tidak boleh diabaikan dalam standar ruang fasilitas stasiun, karena ketersediaan fasilitas ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Selain itu, area parkir yang memadai dan terorganisir dengan baik juga termasuk dalam standar ruang fasilitas stasiun. Menurut penelitian oleh Kementerian Perhubungan Indonesia, pengaturan area parkir yang efisien dapat meningkatkan aksesibilitas bagi

penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi dan mengurangi kemacetan di sekitar stasiun. Menurut Departemen Perkeretaapian Indonesia, standar ruang fasilitas stasiun mencakup berbagai aspek, seperti ukuran ruang tunggu, fasilitas toilet, area parkir, dan ruang pelayanan informasi. Penerapan standar ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas yang optimal bagi para penumpang. Dalam standar ruang fasilitas umum stasiun, terdapat beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan:

- ☒ Pelayanan Tiket, Ruang untuk penjualan tiket dan loket informasi yang mudah diakses dan menawarkan pelayanan yang baik. Ruang ini harus memadai untuk penumpang yang membutuhkan informasi atau membeli tiket.
- ☒ Pelayanan Ruang Tunggu, Ruang tunggu yang luas dan nyaman untuk menampung jumlah penumpang yang cukup selama periode sibuk. Ruang tunggu harus memadai dan memiliki fasilitas yang memadai, seperti kursi, penampungan barang, dan penanda.
- ☒ Luas dan Kapasitas Ruang Tunggu, ukuran ruang tunggu yang sesuai dengan jumlah penumpang yang dijangka akan menggunakan stasiun. Ruang tunggu harus memadai untuk setiap jenis penumpang, termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
- ☒ Peron, Ruang tunggu atau peron yang memadai dan terorganisir dengan baik, termasuk fasilitas seperti penumpang, kursi, dan penanda. Peron harus memadai untuk setiap jenis penumpang, termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

☒ Standar ruang fasilitas stasiun merupakan pedoman penting dalam merancang dan mengelola ruang di stasiun kereta api. Pedoman ini memastikan kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas optimal bagi para penumpang. Berikut beberapa aspek penting dalam standar ruang fasilitas stasiun:

1. Pelayanan Tiket: Layanan Tiket di stasiun kereta api mencakup berbagai aspek penting untuk memfasilitasi perjalanan penumpang. Layanan ini meliputi: Menurut Buku Pedoman Standardisasi Stasiun 2011, Stasiun kereta api menawarkan berbagai opsi untuk pembelian tiket. Penumpang dapat membeli tiket melalui loket di dalam stasiun atau menggunakan layanan drivethru yang disediakan untuk kenyamanan mereka. Sebagai alternatif, stasiun juga menyediakan Railbox, sebuah sistem pemesanan tiket mandiri yang menggunakan Rail Card.

Ketersediaan layanan drivethru dan Raibox disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing stasiun. Layanan penjualan tiket di stasiun dirancang untuk mengakomodasi berbagai jenis perjalanan kereta api. Terdapat loket khusus untuk perjalanan antar kota kelas eksekutifbisnis, kelas ekonomii, serta perjalanan dalam kota atau komuter. Pembagian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang dan jenis perjalanan yang mereka pilih

2. Ruang Tunggu: Stasiun kereta api menyediakan area menunggu bagi penumpang sebelum keberangkatan. Layanan ruang tunggu ini terbagi menjadi tiga kategori:

1. Ruang Tunggu Umum: Terbuka untuk semua penumpang, tanpa memandang kelas tiket.
2. Ruang Tunggu Eksekutif: Khusus disediakan bagi pemegang tiket kelas eksekutif.
3. Ruang Tunggu VIP: khusus disediakan bagi pejabat kereta api, perwakilan lembaga pemerintah, dan tamu istimewa. Ketersediaan ruang tunggu bervariasi berdasarkan ukuran stasiun: a) Stasiun besar menawarkan ketiga jenis ruang tunggu (umum ,eksekutif, VIP) b) Stasiun menengah menyediakan ruang tunggu umum dan ruang tunggu eksekutif c) Stasiun kecil hanya memiliki ruang tunggu Umum.

3. Luas dan kapasitas ruang tunggu perencanaan ruangan di stasiun kereta api dilakukan dengan mempertimbangkan fungsi dan fasilitas yang akan ditempatkan di dalamnya. Beberapa faktor kunci yang diperhatikan dalam menentukan dimensi ruang meliputi keamanan, aksesibilitas, keselamatan, kenyamanan, kapasitas, dan utilitas pengguna. Untuk menghitung luas area pelayanan dan ruang publik, digunakan formula khusus yang mempertimbangkan kapasitas ruang. Formula ini membantu dalam merancang ruangan yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional stasiun serta kenyamanan penumpang. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan stasiun yang fungsional, aman, dan nyaman bagi semua pengguna, sambil memastikan efisiensi operasional dalam pelayanan tiket dan fungsi-fungsi stasiun lainnya. Luas minimum area untuk aktivitas utama di stasiun telah ditetapkan dan tercantum dalam tabel acuan. Adapun penentuan dimensi ruang untuk aktivitas pendukung dan layanan khusus di stasiun disesuaikan dengan kebutuhan tertentu, mencakup jenis layanan, kapasitas, serta

fungsinya.. Meski demikian, ruangan-ruangan tersebut tetap harus memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keamanan.. 4. Peron

Peron adalah area di stasiun atau terminal transportasi di mana penumpang naik atau turun dari kendaraan seperti kereta api, bus, atau trem. Ini adalah platform yang ditinggikan untuk memudahkan akses ke pintu masuk kendaraan yang berhenti di stasiun tersebut. Jadi, secara sederhana, peron adalah tempat penumpang melakukan aktivitas naik turun dari kendaraan. Dalam merancang peron stasiun kereta api, lebar peron ditetapkan berdasarkan perhitungan yang mempertimbangkan jumlah penumpang yang dapat ditampung. Untuk menentukan lebar peron yang sesuai, digunakan rumus khusus yang memperhitungkan kapasitas penumpang.: Ketika membangun peron baru, disarankan untuk menggunakan salah satu dari dua jenis peron: peron tinggi atau rendah. Peron sedang tidak lagi direkomendasikan karena dianggap kurang efisien dalam hal utilitas. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan penggunaan tangga khusus untuk memfasilitasi naik turunnya penumpang, yang dapat mengurangi kelancaran operasional stasiun.. 2.10 Fasilitas parkir Fasilitas parkir merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan aksesibilitas dan kenyamanan bagi penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi di Stasiun Sudimara. Menurut Panduan Pengembangan Fasilitas Stasiun Kereta Api yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan Indonesia, pengaturan fasilitas parkir yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional stasiun dan meminimalkan kemacetan di sekitar area stasiun. Fasilitas parkir yang memadai meliputi area parkir yang luas, rapi, dan terorganisir dengan baik. Menurut penelitian oleh (Timur, 2018), penggunaan teknologi parkir pintar, seperti sistem parkir otomatis dan aplikasi parkir berbasis smartphone, dapat meningkatkan pengalaman penumpang dalam mencari tempat parkir yang tersedia dan memudahkan proses parkir di stasiun. Selain itu, keberadaan fasilitas keamanan seperti penjagaan area parkir dan penerangan yang cukup juga merupakan bagian penting dari fasilitas parkir yang baik. Menurut Pedoman Manajemen Keamanan Stasiun Kereta Api, keamanan area parkir merupakan faktor krusial dalam

menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi penumpang yang membawa kendaraan pribadi. Dengan memperhatikan standar dan pedoman yang telah ditetapkan terkait fasilitas parkir, manajemen Stasiun Sudimara diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi semua penumpang, termasuk yang menggunakan kendaraan pribadi. Pemahaman yang mendalam tentang pentingnya fasilitas parkir yang baik juga dapat membantu dalam meningkatkan pengalaman penumpang dan mengoptimalkan penggunaan ruang di sekitar stasiun. Dalam pengembangan fasilitas parkir, perlu dipertimbangkan standar dan pedoman yang telah ditetapkan, seperti standar ruang parkir yang diatur dalam Permenhub No. 12 37 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Pengembangan fasilitas parkir yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional stasiun dan meminimalkan kemacetan di sekitar area stasiun. Dalam fasilitas parkir terdapat beberapa jenis parkir yang dapat digunakan sesuai kebutuhan dan kondisi stasiun, Sistem parkir terbagi menjadi dua tipe utama: parkir di badan jalan dan parkir di luar badan jalan. Parkir di badan jalan mengacu pada penempatan kendaraan di sepanjang jalan umum di sekitar area stasiun.. Hal ini dapat meningkatkan aksesibilitas parkir, tetapi juga dapat menyebabkan kemacetan jalan raya.

17 Sedangkan parkir di Luar Badan Jalan (Off Street Parking)
Parkir yang dilakukan di tempat yang tidak ada jalan raya, seperti di sekitar gedung atau di area terpisah. Hal ini dapat mempermudah proses parkir dan mengurangi kemacetan jalan raya. Bagian yang tidak kalah penting adalah perhitungan karakteristik parkir, Karakteristik parkir mengacu pada sifat dan ciri khas yang mendeskripsikan pola dan kebutuhan parkir di suatu lokasi. Memahami karakteristik parkir penting untuk memastikan aksesibilitas, kenyamanan, dan kelancaran bagi pengguna kendaraan pribadi di area tersebut.

2.10..1 Parkir Pada Badan Jalan (On street parking) a.
Pola parkir parallel Parkir paralel merupakan teknik parkir yang menempatkan kendaraan secara berdampingan dan sejajar dengan pinggir jalan atau trotoar.. Pola ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan pola parkir lainnya. Salah satunya adalah daya tampung yang lebih besar

dibandingkan dengan pola parkir diagonal. Dengan kata lain, lebih banyak kendaraan dapat diparkir dalam area yang sama dengan pola parkir paralel. 11 25 Selain itu, pola parkir paralel juga menawarkan kemudahan dan kenyamanan yang lebih besar dalam manuver masuk dan keluar dari ruang parkir. Hal ini terutama disebabkan oleh sudut parkir yang lebih besar dari 90°. Dengan sudut yang lebih besar ini, pengemudi memiliki lebih banyak ruang untuk melakukan manuver saat memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan dari tempat parkir. Hal ini membantu mengurangi risiko benturan atau gesekan dengan kendaraan lain maupun dengan objek di sekitar area parkir.

b. Parkir menudut Pola parkir menudut adalah salah satu metode parkir di mana kendaraan diparkir dengan sudut tertentu terhadap trotoar atau tepi jalan. Pola ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan pola parkir paralel. Pertama, pola parkir menudut umumnya membutuhkan area yang lebih kecil dibandingkan dengan pola parkir paralel untuk menampung jumlah kendaraan yang sama. Hal ini karena kendaraan diparkir dengan sudut, sehingga lebih sedikit ruang yang dibutuhkan di sepanjang trotoar atau tepi jalan. Kedua, pola parkir menudut memungkinkan kendaraan untuk parkir dengan sudut yang lebih dekat dengan 90°, yang dapat memudahkan pengemudi saat memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan dari tempat parkir. Meskipun pola ini mungkin membutuhkan sedikit manuver tambahan saat memasuki atau meninggalkan tempat parkir, namun umumnya memberikan tingkat kenyamanan yang cukup baik. Namun, perlu diperhatikan bahwa pola parkir menudut dapat memerlukan lebih banyak ruang untuk melakukan manuver saat memasuki atau meninggalkan tempat parkir dibandingkan dengan pola parkir paralel. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa area parkir disesuaikan dengan ukuran kendaraan dan kebutuhan manuver yang diperlukan.

2.10..2 Parkir diluar badan jalan (off street parking)

Parkir diluar badan jalan merupakan praktek parkir di mana kendaraan diparkir di sisi jalan atau di area yang tidak secara resmi ditetapkan sebagai tempat parkir. Biasanya, ini terjadi ketika ketersediaan ruang parkir di sepanjang jalan terbatas atau saat tidak ada tempat parkir yang tersedia

di area tertentu. Praktik ini dapat mengganggu lalu lintas dan pejalan kaki, serta menimbulkan risiko keselamatan bagi pengguna jalan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memilih lokasi parkir yang aman dan mematuhi aturan parkir yang berlaku untuk menjaga kelancaran lalu lintas dan keselamatan semua pihak yang terlibat. 1.) Parkir kendaraan satu sisi Praktik parkir di mana kendaraan diparkir hanya di satu sisi jalan, meninggalkan sisi jalan yang lain bebas untuk lalu lintas atau keperluan lainnya. Praktik ini umumnya diterapkan ketika ketersediaan ruang parkir terbatas atau untuk memungkinkan aliran lalu lintas yang lancar. Dengan cara ini, ruang jalan dapat dimanfaatkan secara lebih efisien, sementara tetap mempertahankan kelancaran lalu lintas dan keamanan pengguna jalan. Parkir kendaraan satu sisi juga memungkinkan penggunaan ruang yang terbatas dengan lebih optimal, terutama di lingkungan perkotaan yang padat. Namun, sangat penting untuk mematuhi aturan parkir yang berlaku dan memastikan bahwa parkir dilakukan dengan aman untuk menghindari gangguan atau risiko keselamatan bagi pengguna jalan dan pejalan kaki. Parkir kendaraan dua sisi Pola parkir di mana kendaraan diparkir di kedua sisi jalan, dengan kendaraan menghadap ke arah yang sama atau berlawanan. Pola parkir ini biasanya diterapkan ketika ketersediaan ruang parkir cukup memadai, memungkinkan penggunaan optimal dari sisi jalan yang tersedia. Dengan kendaraan diparkir di kedua sisi jalan, pola parkir ini dapat meningkatkan kapasitas total parkir dalam area tersebut. Keunggulan dari pola parkir kendaraan dua sisi termasuk peningkatan jumlah kendaraan yang dapat diparkir dalam ruang yang sama serta memberikan lebih banyak opsi parkir bagi pengguna jalan. Namun, penting untuk memperhatikan bahwa penerapan pola parkir ini harus memperhitungkan keamanan lalu lintas dan kenyamanan pejalan kaki. Hal ini memerlukan penentuan aturan yang jelas serta pemasangan tanda-tanda dan marka jalan yang tepat untuk memastikan bahwa lalu lintas tetap lancar dan area parkir aman bagi semua pengguna jalan. 2.) Pola parkir pulau Pola parkir di mana area parkir dibangun di tengah jalan atau di tengah ruang parkir yang luas,

biasanya dalam bentuk pulau atau median strip. Pola ini diterapkan ketika ketersediaan ruang sangat luas dan memungkinkan pembangunan struktur parkir yang lebih kompleks. Keunggulan dari pola parkir pulau termasuk kapasitas parkir yang besar dan penggunaan ruang yang efisien. Dengan memanfaatkan ruang di tengah jalan atau median strip, pola parkir ini dapat meningkatkan jumlah kendaraan yang dapat diparkir dalam area yang sama. Namun, penerapan pola parkir pulau memerlukan perencanaan yang matang dan pertimbangan yang cermat terhadap aspek keselamatan lalu lintas. Pembangunan pulau parkir harus memperhitungkan arus lalu lintas yang ada dan memastikan bahwa parkir tidak mengganggu aliran kendaraan atau pejalan kaki. 2.10.

21 3 Perhitungan karakteristik parkir Dalam bukunya yang berjudul 1 “Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas” 21, (Hobbs, 1979) menerangkan karakteristik parkir dalam beberapa hal, sebagai berikut : 1. Akumulasi Parkir: Merujuk pada jumlah kendaraan yang terparkir di lokasi tertentu pada waktu spesifik.

Perhitungan akumulasi parkir dapat dilakukan menggunakan formula khusus. 8 27 2.

Durasi Parkir: Mengindikasikan lamanya waktu kendaraan menggunakan fasilitas parkir, yang umumnya dinyatakan dalam satuan jam. 8 Terdapat rumus tertentu untuk

menghitung durasi parkir. 8 11 22 3. Volume Parkir: Menggambarkan total kendaraan yang berkontribusi pada beban parkir dalam periode waktu

tertentu, biasanya dihitung per hari. 4. Tingkat Pergantian Parkir: Parameter ini mengindikasikan tingkat intensitas pemanfaatan area parkir. Kalkulasinya dilakukan dengan membandingkan jumlah total kendaraan yang parkir terhadap ketersediaan slot parkir dalam jangka waktu observasi yang ditentukan..

2.11 Teori Antrian Teori antrian merupakan konsep yang penting dalam mengoptimalkan proses layanan di stasiun kereta api, termasuk Stasiun Sudimara. Teori antrian mempelajari perilaku antrian, waktu tunggu, dan kapasitas pelayanan untuk meningkatkan efisiensi sistem. Dengan pemahaman yang mendalam tentang teori antrian, manajemen stasiun dapat merancang strategi yang tepat untuk mengurangi waktu tunggu penumpang, meningkatkan produktivitas layanan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik untuk para pengguna jasa. Penerapan teori antrian di stasiun kereta api

melibatkan analisis faktor-faktor seperti tingkat kedatangan penumpang, waktu pelayanan, dan kapasitas layanan. Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen antrian, seperti sistem reservasi tiket online dan pengaturan jadwal keberangkatan yang terencana, dapat membantu mengoptimalkan proses antrian di stasiun. Konsep teori antrian juga dapat diterapkan dalam pengaturan antrian untuk berbagai fasilitas di stasiun, seperti loket penjualan tiket, peron, dan area makanan. Dengan memahami pola antrian dan waktu tunggu penumpang, manajemen stasiun dapat merancang sistem yang lebih efisien, meminimalkan kemungkinan terjadinya penumpukan, dan meningkatkan kepuasan penumpang. Selain itu, konsep teori antrian juga dapat diterapkan dalam pengaturan antrian untuk berbagai fasilitas di stasiun, seperti loket penjualan tiket, peron, dan area makanan.

1. Komponen Antrian: Ada 3 komponen dalam system antrian ,yaitu : a. Kondisi pelanggan saat keluar system b. System pelayanan c. Populasi dan cara kedatangan pelanggan datang Waktu pelayanan merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan, termasuk waktu yang diperlukan untuk menghandle antrian dan menyelesaikan permintaan pelanggan. Umumnya, durasi pelayanan ini diasumsikan mengikuti pola distribusi probabilitas eksponensial negatif, sebagaimana diilustrasikan dalam gambar yang disajikan..
2. Parameter Antrian Parameter antrian adalah variabel atau ukuran yang digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kinerja suatu antrian. Ini membantu dalam memahami bagaimana antrian beroperasi dan memungkinkan untuk mengidentifikasi area-area di mana peningkatan atau perbaikan dapat dilakukan. Beberapa parameter antrian yang umum digunakan meliputi:
 3. Hubungan Antar Parameter Hubungan antar parameter merupakan relasi yang terdapat antara komponen antrian, waktu pelayanan, parameter antrian , dan lainnya. Misalnya, waktu tunggu berhubungan dengan tingkat kedatangan penumpang dan kapasitas layanan. Dalam penelitian ini permasalahan antriannya didasarkan pada asumsi berikut :
 1. Sistem antrian menggunakan model satu pelayanan dengan satu tahap proses.
 2. Frekuensi kedatangan dalam interval waktu tertentu mengikuti Distribusi Poisson, dengan λ

mewakili rata-rata kecepatan kedatangan. 3. Waktu yang dibutuhkan untuk melayani mengikuti distribusi eksponensial, dimana μ menunjukkan rata-rata kecepatan pelayanan. 4. Prinsip antrian yang diterapkan adalah "yang pertama datang, pertama dilayani". Semua yang datang akan masuk dalam barisan hingga mendapat pelayanan. 5. Tidak ada batasan untuk panjang antrian, memungkinkan terbentuknya barisan yang sangat panjang. 6. Jumlah populasi yang dapat dilayani tidak memiliki batas.

2.12 Konsep dari kepuasan pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di Stasiun Sudimara. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi positif yang timbul setelah membandingkan harapan dengan pengalaman nyata dalam menggunakan layanan. Pemahaman yang mendalam tentang konsep kepuasan pelanggan dapat membantu manajemen stasiun untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna memenuhi harapan penumpang. Pentingnya kepuasan pelanggan terletak pada dampaknya terhadap loyalitas, rekomendasi, dan citra perusahaan.

19 Penumpang yang merasa puas dengan pelayanan stasiun cenderung menjadi pelanggan setia dan bersedia merekomendasikan stasiun kepada orang lain (Rahayu, 2019). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam meningkatkan loyalitas dan mendukung pertumbuhan stasiun. Penerapan konsep kepuasan pelanggan di stasiun kereta api melibatkan survei kepuasan, analisis umpan balik pelanggan, dan tindak lanjut terhadap keluhan. Menurut buku customer satisfaction management, membangun hubungan yang baik dengan penumpang, menanggapi kebutuhan mereka secara efektif, dan terus-menerus meningkatkan kualitas layanan merupakan langkah-langkah penting dalam memastikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

=memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama, manajemen Stasiun Sudimara diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang ramah pengguna, efisien, dan berkualitas tinggi. Dengan mendengarkan dan merespons kebutuhan penumpang, manajemen stasiun dapat memperbaiki layanan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

2.13 Penentuan jumlah sampel

Penentuan jumlah sampel merupakan langkah krusial dalam

penelitian mengenai kepuasan pelanggan di Stasiun Sudimara. Penentuan jumlah sampel yang representatif dapat memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Dengan jumlah sampel yang memadai, manajemen stasiun dapat mengumpulkan data yang akurat dan mewakili pandangan dari beragam penumpang. Metode penentuan jumlah sampel dapat melibatkan analisis statistik, pertimbangan populasi target, dan tingkat signifikansi yang diinginkan. Menurut buku *research methodology in customer satisfaction studies*, pemilihan jumlah sampel yang tepat dapat meminimalkan bias dan meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Dengan demikian, penentuan jumlah sampel yang baik dapat memberikan dasar yang kuat untuk analisis kepuasan pelanggan di stasiun.

34 Salah satu metode penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah random sampling. Metode ini mengacu pada pilihan sampel secara acak dan tanpa tetapannya. Random sampling dapat memastikan bahwa sampel yang dipilih merupakan representasi yang akurat dari populasi yang diinginkan. Metode ini juga dapat meminimalisir kesalahan pengumpulan data yang dapat muncul jika digunakan metode sampling non-random. Penentuan jumlah sampel yang tepat dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sampel yang berbeda-beda, tergantung pada tipe sampling yang digunakan. Penerapan penentuan jumlah sampel yang tepat juga dapat membantu manajemen stasiun untuk fokus pada target audiens yang relevan dan mewakili diversitas penumpang. Ukuran sampel yang cukup besar dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penentuan jumlah sampel yang tepat menjadi penting dalam memastikan keberhasilan penelitian.

2.14 Teknik perancangan kuesioner Menurut (Philip & Kevin, 2013) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pemasaran”, dalam perancangan kuesioner, terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Bukti Fisik (Tangible):= Dimensi ini mencakup aspek fisik dari suatu layanan atau produk yang dapat diamati atau dirasakan oleh konsumen.
2. Keandalan (Reliability):= Merupakan kemampuan suatu layanan atau produk untuk memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.
3. Tanggapan (Responsiveness):= Menunjukkan

seberapa cepat suatu layanan atau produk merespons kebutuhan atau permintaan konsumen. 4. Peduli (Assurance):=Mengacu pada kepercayaan konsumen terhadap kemampuan penyedia layanan atau produk untuk memberikan jaminan kepuasan. 5. Empati (Empathy):=Merujuk pada kemampuan penyedia layanan atau produk untuk memahami dan merespon kebutuhan konsumen dengan penuh pengertian.

2.15 Skala pengukuran Skala Likert digunakan sebagai alat untuk mengukur perilaku konsumen terhadap merek. Skala Likert merupakan salah satu skala yang umum digunakan dalam penelitian sosial dan kuantitatif untuk mengukur preferensi, perilaku, atau pendapat dari individu terhadap suatu subyek. Skala Likert menggunakan skala nilai yang berbeda untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau pendapat dari individu terhadap subyek yang diuji. Skala ini menggunakan tingkatan persetujuan seperti sangat setuju hingga sangat tidak setuju (Durianto, 2001). Berikut adalah tahapan penggunaan skala likert : Proses penelitian menggunakan skala Likert dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peneliti mengidentifikasi dan mengumpulkan karakteristik yang sesuai dengan topik penelitian.
2. Karakteristik tersebut kemudian dijadikan dasar untuk meminta tanggapan dari sekelompok responden. Kelompok ini dipilih agar dapat merepresentasikan populasi target penelitian secara memadai. Umumnya, jumlah responden yang dipilih bersifat ganjil.
3. Tanggapan yang diperoleh selanjutnya dianalisis dan dikonversi ke dalam skala nilai numerik. Dalam proses ini, tanggapan yang menunjukkan indikasi positif diberikan skor yang lebih tinggi. Untuk pernyataan dengan skala positif, sistem penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:
 - a. Sangat Baik : nilai 5
 - b. Baik : nilai 4
 - c. Cukup Baik : nilai 3
 - d. Kurang Baik : nilai 2
 - e. Tidak Baik : nilai 1

2.16 Uji validitas Uji validitas menjadi salah satu metode yang digunakan untuk menilai seberapa akurat suatu alat atau instrumen penelitian dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Arikunto dalam Yulianti (2016:64) Validitas instrumen mengindikasikan sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan konsep atau fenomena yang ingin diukur. Uji validitas sering menggunakan metode Korelasi Produk Moment

(Pearson) untuk mengukur hubungan antara variabel. 28 Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah pertanyaan yang diajukan oleh peneliti valid atau tidak. Hasilnya dianggap valid jika ada kesesuaian antara data yang terkumpul dan data sebenarnya yang terjadi di lokasi penelitian. 2.17 Uji Reabilitas Pengujian reabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat pengukuran itu dapat dipercaya atau diandalkan. 14 Jika jawaban dari responden dalam menjawab pertanyaan Sebagian besar konsisten dan stabil, maka bisa dikatakan bahwa kuisisioner tersebut dapat dianggap reliabel atau dapat diandalkan. Uji reabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan valid dan dapat diandalkan. Hasil uji reabilitas dalam penelitian tersebut menunjukkan tingkat reabilitas sebesar 0.857, yang berarti pertanyaan-pertanyaan yang ada dianggap reliabel (Rianto, 2023) Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilaksanakan dengan mengaplikasikan Metode Alpha Cronbach. Berikut ini nilai-nilai keandalan pada pengujian reliabilitas metode Alpha Cronbach menurut Triton (2006): 1. Kurang Reliabel: 0,00 sampai 0,20 2. Sedikit Reliabel: 0,21 sampai 0,40 3. Cukup Reliabel: 0,41 sampai 0,60 4. Reliabel: 0,61 sampai 0,80 5. 2 Sangat Reliable: 0,81 sampai 1,00 2.18 Metode Importance Performance Analysis (IPA) IPA merupakan salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini diciptakan oleh James dan Martilla pada tahun 1977 dan dipublikasikan dalam Jurnal Marketing.. IPA digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan seseorang terhadap kinerja pihak lain (Alfien & Amrita, 2022). Evaluasi kepuasan ini dilakukan dengan membandingkan tingkat harapan individu terhadap kinerja aktual perusahaan., =Konsep Analisis Importance-Performance (IPA) menyoroti area yang membutuhkan perbaikan dan aspek yang mungkin kurang prioritas. Namun, penting untuk diingat bahwa pembagian antara kepentingan dan kinerja tinggi atau rendah tidak absolut. Batasan ini relatif dan dapat berubah berdasarkan konteks spesifik dari penelitian yang dilakukan.. (Eva & Tengku, 2020). Metode ini memberikan pandangan yang holistik dan sistematis untuk mengidentifikasi area peningkatan yang lebih efektif, sehingga dapat memberikan dampak

positif pada kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Adapun rumus yang digunakan dalam mengukur tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut : 2.19 Diagram kartesius Metode IPA diterapkan untuk membandingkan persepsi konsumen mengenai pentingnya aspek- aspek kualitas layanan dengan kinerja aktual layanan tersebut.. Metode IPA efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan dan memahami sejauh mana mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. IPA direpresentasikan secara visual dalam bentuk kuadran kartesian, Dalam analisis IPA, X menunjukkan nilai rata-rata kinerja atau layanan yang dirasakan, sementara \bar{Y} mewakili nilai rata-rata kepentingan atau ekspektasi layanan. Diagram kartesius yang dihasilkan menggambarkan posisi setiap atribut atau indikator kualitas layanan dalam kaitannya dengan tingkat kepentingan menurut konsumen. Metode IPA bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh tingkat kepentingan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.. Kuadran kartesian yang dihasilkan dari IPA memberikan pemahaman visual mengenai posisi masing-masing atribut atau dimensi kualitas layanan dalam konteks kepentingan pelanggan. 13 Dengan demikian, perusahaan dapat fokus pada area atau atribut yang berada di kuadran tertentu untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2 Kuadran kartesian metode IPA dapat ditemukan dalam gambar yang disajikan di bawah ini. Lebih lanjut, keterangan mengenai pembagian pada kuadran kartesius IPA menurut (Lintang & Hafidzah, 2022) adalah sebagai berikut: 1. 2 32 Kuadran I Prioritas Utama: Area ini dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya belum sesuai. Indikator dalam kuadran ini memerlukan peningkatan signifikan. 2. Kuadran II Pertahankan : Pelanggan menilai area ini penting dan merasa puas dengan kinerjanya. 2 Indikator dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena dianggap unggul. 2 10 3. Kuadran III Prioritas Rendah: Area ini dinilai kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga kurang memuaskan. Indikator dalam kuadran ini mungkin perlu ditinjau ulang karena dampaknya terhadap kepuasan pelanggan minimal. 4. Kuadran IV Berlebihan: Pelanggan menganggap area ini kurang penting, namun kinerjanya melebihi ekspektasi. Variabel dalam kuadran ini bisa dikurangi untuk efisiensi biaya. 4 31

Diagram kartesius terbentuk dari empat area yang dibatasi oleh dua garis saling bersilangan secara tegak lurus. Titik perpotongan kedua garis ini, yang dilambangkan sebagai (\bar{X}, \bar{Y}) , menjadi pusat pembagian area tersebut.. Titik tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut:

2.20 Spss

SPSS (Statistical Package for the Social Sciencies) merupakan sebuah software aplikasi statistik yang dirancang khusus untuk analisis data dalam ilmu sosial, namun kini telah berkembang dan digunakan secara luas di berbagai bidang penelitian. Dikembangkan pertama kali oleh Norman Nie, Dale Bent, dan Hadlai Hull pada tahun 1968, SPSS telah muncul sebagai salah satu perangkat lunak statistik terkemuka yang banyak diadopsi di lingkungan akademis, peneliti, dan profesional bisnis. SPSS menyediakan berbagai alat analisis statistik yang komprehensif, mulai dari statistik deskriptif sederhana hingga analisis multivariat yang kompleks. Perangkat lunak ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis analisis seperti uji t, ANOVA, regresi, analisis faktor, analisis kluster, dan banyak lagi. SPSS juga dilengkapi dengan fitur manajemen data yang kuat, memungkinkan pengguna untuk memanipulasi dan mengorganisir data dengan efisien. . Program ini juga menyediakan output yang komprehensif dan mudah diinterpretasi, termasuk tabel dan grafik yang dapat disesuaikan untuk keperluan presentasi atau publikasi. Penggunaan SPSS dalam penelitian ilmiah memberikan beberapa keuntungan, termasuk Kemampuan untuk menangani dataset yang besar dengan cepat dan akurat, Fleksibilitas dalam melakukan berbagai jenis analisis statistic, Kemudahan dalam menghasilkan visualisasi data yang informatif, Dukungan untuk berbagai format file data, Kemampuan untuk mengotomatisasi tugas- tugas analisis yang berulang melalui sintaks.

2.21 Penelitian terdahulu

Untuk memvalidasi penelitian ini, beberapa studi sebelumnya digunakan sebagai referensi. Ringkasan hasil penelitian terdahulu adalah sebagai berikut::

1. Rahayu (2020) meneliti "Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum . Hasil menunjukkan rata-rata kualitas kinerja dan pelayanan mencapai 4,065 dari 5, termasuk kategori Sangat Baik. Tingkat kepuasan penumpang rata- rata 4,024 dari

5, menunjukkan kategori Sangat Puas 2. Pada penelitian terdahulu (Hedrian et al ,2022) tentang “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak – Banten Stasiun Maja memenuhi 89,4 %fasilitas yang diatur dalam TabelPermenhub No. 48 tahun 2015 tentangStandar Pelayanan Minimum AngkutanOrang Dengan Kereta Api. Menurutpresepsi pengguna jasa stasiun Majakerja pelayanan tersebut sudahmencapai 90% dari nilai harapanpengguna jasa. **12** Sementara itu nilai rata-rata kinerja yaitu pada angka 3,64 **12** Angka tersebut menunjukan kinerja pelayanan stasiun Maja sudah baikmenurut responden yang ada 3. Meutia (2019) dalam "Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang mengidentifikasi prioritas peningkatan layanan, termasuk kecepatan dan ketepatan informasi, keamanan, kenyamanan, kebersihan area stasiun dan toilet.. 4. (Tambunan , 2020) Berdasarkan analisis mengenai “Kualitas Pelayanan KA Commuter Line Rute Parungpanjang-Tanah Abang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan KA Commuter Line pada jam sibuk masih tergolong baik. Tingkat kehandalan operasional KA Commuter Line berada di bawah batas toleransi 20%. **18**

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian Penelitian ini berfokus pada Stasiun Sudimara, sebuah fasilitas perkeretaapian kelas II yang menjadi objek studi. Stasiun ini berlokasi strategis di Jalan Jombang Raya Nomor 37, di wilayah Jombang, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten.Secara geografis, Stasiun Sudimara terletak sekitar 17 kilometer di sebelah barat Stasiun Tanah Abang. Stasiun ini berada pada elevasi kurang lebih 40 meter di atas permukaan laut, menjadikannya salah satu titik penting dalam jaringan transportasi di wilayah tersebut.Sebagai stasiun khusus, Sudimara memiliki fungsi terbatas namun vital. Layanannya dikhususkan untuk KRL Commuter Line, menjadikannya simpul krusial dalam sistem transportasi komuter yang melayani kawasan Tangerang Selatan dan sekitarnya

3.2 Pengumpulan Data Studi ini menggabungkan pengumpulan data langsung dan tidak langsung untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Sudimara, Banten.. **3.2.1 Data Primer** Dalam penelitian ini, data utama diperoleh melalui distribusi kuesioner. **6 24**

Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah teknik acak (random

sampling), dengan jumlah responden yang dilibatkan mencapai 100 orang.. Sampel diambil dari berbagai strata penumpang, seperti usia, jenis kelamin, dan tujuan perjalanan. Hal ini dilakukan untuk memastikan data yang terkumpul representative dari seluruh populasi penumpang di Stasiun Sudimara. Berikut dibawah ini merupakan tabel 3.1 mengenai variable dari penelitian Analisis kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang.

3.2.2 Data Sekunder

Data pendukung untuk penelitian ini dihimpun dari beragam referensi tertulis yang relevan., seperti jurnal dan buku. Sumber-sumber ini dijadikan landasan untuk memperkuat dan memperkaya penelitian yang dilakukan.. Artikel ilmiah tentang kepuasan konsumen di stasiun kereta api, informasi dari situs web resmi PT KAI dan data profil Stasiun Sudimara juga dijadikan sebagai sumber informasi.

3.3 Pengolahan Data

Alur pemecahan masalah merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui alur penelitian yang dibuat seperti susunan alur dari proses awal sampai akhir.

3.3.1 Flowchart Pengolahan Data

Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Stasiun Kereta Api Sudimara

3.3.2 Alur Penelitian

Dalam menjelaskan alur pemecahan masalah umum yang merujuk pada Flow chart penelitian yang dilakukan di Stasiun Sudimara, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mulai: Tahap awal penelitian ini dimulai dengan merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di Stasiun Sudimara, dengan fokus pada analisis kinerja fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.
2. Studi Literatur: Menyusun dasar teori dengan mencari referensi terkait pelayanan konsumen, kepuasan konsumen, kuesioner, dan metode Important performance analysis (IPA) untuk mendukung landasan penelitian.
3. Studi Lapangan: Melakukan pengumpulan data secara langsung di Stasiun Sudimara untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan tujuan penelitian.
4. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian: Merumuskan pertanyaan terkait tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Sudimara dan menetapkan tujuan penelitian untuk menganalisis usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan.
5. Survey Lapangan: Melakukan penyebaran kuesioner kepada penumpang Kereta Api di

Stasiun Sudimara secara langsung dengan dibantu penggunaan google form untuk mengumpulkan data primer. 6. Data Primer dan data Sekunder: Mengumpulkan data primer dan data sekunder dari sumber terpercaya yang mendukung analisis kinerja fasilitas pelayanan. 7. Uji Validitas dan uji Reliabilitas: Melakukan uji kecukupan data untuk mengevaluasi kualitas data yang terkumpul. Selanjutnya, Untuk menjamin keabsahan dan konsistensi data, dilakukan serangkaian pengujian terhadap kuesioner, meliputi uji validitas dan reliabilitas. 8. Analisis Metode IPA: Menggunakan metode Important performance analysis (IPA) untuk mengolah data, dilanjutkan dengan menghitung selisih (GAP) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian memetakan atribut-atribut pelayanan ke dalam kuadrant kuadrant IPA. 9. Kesimpulan dan Saran: Menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan, dan memberikan saran perbaikan berdasarkan hasil evaluasi kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Sudimara terhadap kepuasan penumpang. 10. Selesai: Tahapan akhir penelitian ini menandakan penutupan proses penelitian, dengan harapan hasil analisis dan rekomendasi dapat memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan mutu pelayanan di Stasiun Sudimara

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data Penelitian ini mengambil studi kasus dari Stasiun Sudimara, Jombang, dengan tujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang disediakan oleh stasiun tersebut. Data yang diperoleh meliputi berbagai aspek yang dinilai oleh responden, seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan informasi, kenyamanan area tunggu, daya tarik interior, kenyamanan dan ukuran parkir, kecepatan layanan, penanganan keluhan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, kesopanan dan keramahan staf, responsivitas staf terhadap masalah pelanggan, dan perhatian staf terhadap pelanggan.

4.2 Karakteristik Responden Untuk memahami latar belakang responden yang berpartisipasi pada penelitian ini, berbagai karakteristik demografi telah dianalisis. 4 Karakteristik ini mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, tujuan bepergian, frekuensi penggunaan, arah perjalanan, dan waktu tunggu pemesanan tiket. Berikut adalah penjelasan rinci dari setiap karakteristik tersebut:

4.2.1 jenis

kelamin Distribusi jenis kelamin responden menunjukkan keseimbangan antara laki laki dan perempuan. Data ini penting untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna berdasarkan jenis kelamin. Distribusi jenis kelamin responden adalah sebagai berikut: Perbandingan yang hampir seimbang ini yaitu laki laki (53%) dan perempuan (47%) menunjukkan bahwa Stasiun Sudimara digunakan oleh kedua jenis kelamin dalam proporsi yang hampir sama. Ini menandakan bahwa fasilitas dan layanan yang ada di stasiun tersebut mampu memenuhi kebutuhan baik laki-laki maupun bagi perempuan.

4.2.2 Usia Responden Distribusi usia responden menunjukkan variasi yang mencakup berbagai kelompok umur. Data ini penting untuk memahami profil pengguna Stasiun Sudimara berdasarkan usia. Distribusi usia responden adalah sebagai berikut: Distribusi ini menunjukkan bahwa pengguna Stasiun Sudimara berasal dari berbagai kelompok usia, dengan mayoritas responden berada pada rentang kelompok usia 40-49 tahun (25%) dan 29-39 tahun (22%).

Hal ini mencerminkan bahwa banyak pengguna stasiun berada pada usia produktif dan mungkin bekerja atau menjalani aktivitas rutin lainnya.

Proporsi pengguna dari kategori usia kurang dari 17 tahun dan lebih dari 50 tahun juga menunjukkan jumlah yang cukup berarti., menunjukkan bahwa stasiun ini digunakan oleh berbagai kalangan usia. 4.2.3 pekerjaan Responden penelitian ini memiliki berbagai latar belakang pekerjaan, yang mencerminkan keragaman pengguna Stasiun Sudimara. Distribusi pekerjaan responden adalah sebagai berikut: Mayoritas responden bekerja sebagai PNS, TNI, atau Polri (34%), diikuti oleh wiraswasta (24%) dan pegawai swasta (22%). Mahasiswa dan pelajar juga merupakan bagian signifikan dari responden (20%). Hal ini menunjukkan bahwa stasiun ini melayani berbagai jenis pengguna, termasuk pekerja sektor publik dan swasta, serta kalangan pelajar.

4.2.4 pendidikan Tingkat pendidikan terakhir responden juga beragam, mencerminkan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Distribusi pendidikan terakhir responden adalah sebagai berikut: Mayoritas responden yaitu SMA (33%), diikuti oleh S1 (27%) dan SMP (22%). Responden dengan pendidikan terakhir SD juga cukup signifikan (18%). Hal ini menunjukkan

bahwa pengguna Stasiun Sudimara memiliki tingkat pendidikan yang beragam.

4.2.5 tujuan perjalanan Tujuan bepergian responden juga dianalisis untuk memahami alasan utama penggunaan stasiun. Distribusi tujuan bepergian adalah sebagai berikut: Mayoritas responden menggunakan stasiun untuk tujuan bekerja (71%), diikuti oleh rekreasi atau hiburan (24%). Ini menunjukkan bahwa stasiun ini memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas harian dan aktivitas kerja pengguna. 4.2.6 Frekuensi penggunaan Frekuensi penggunaan stasiun juga dianalisis untuk memahami seberapa sering responden menggunakan Stasiun Sudimara. Distribusi frekuensi penggunaan stasiun adalah sebagai berikut: Sebagian besar responden menggunakan Stasiun Sudimara setiap hari (47%) atau seminggu sekali (18%). Ini menunjukkan bahwa stasiun tersebut merupakan bagian penting dari rutinitas harian atau mingguan banyak pengguna. 4.2.7 Arah tujuan Distribusi arah perjalanan responden menunjukkan ke mana mayoritas pengguna bepergian. Distribusi arah perjalanan adalah sebagai berikut: Distribusi yang hampir seimbang ini menunjukkan bahwa Stasiun Sudimara melayani pengguna yang bepergian ke arah Jakarta (51%) maupun Serang (49%) dengan proporsi yang hampir sama.

4.3 fasilitas pelayanan stasiun Dalam penelitian ini, fasilitas pelayanan di Stasiun Sudimara dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas dan ketersediaan layanan yang disediakan. Fokus utama dari analisis ini adalah pada loket tiket, ruang tunggu, dan tempat parkir. 4.3.1 loket tiket Loket adalah sebuah jendela atau bilik kecil di mana petugas melayani transaksi atau memberikan informasi kepada pelanggan. Dalam konteks stasiun kereta, loket merujuk pada tempat pelayanan tiket yang dioperasikan oleh petugas. suasana di stasiun sudimara relatif tenang dengan beberapa penumpang mulai berdatangan. Atap metal yang luas melindungi area stasiun, memberikan naungan dari terik matahari atau hujan. Lantai ubin abu-abu terlihat bersih, mencerminkan pemeliharaan yang baik. Di tengah area, berdiri tegak beberapa mesin tiket otomatis berwarna merah mencolok. Seorang wanita berjilbab merah muda terlihat sedang mengamati mesin-mesin tersebut, mungkin bersiap membeli

tiket. Di sebelah kanan, seorang pria berdiri di depan loket KRL Commuter yang dijaga petugas, menunjukkan masih adanya layanan personal bagi yang membutuhkan. Fasilitas pendukung lainnya terlihat dalam kondisi baik. Sebuah jam dinding menggantung di atas, menunjukkan waktu dengan jelas. Papan informasi elektronik siap menampilkan jadwal kereta. Di sudut kiri, kios "H! CUPS" menambah kenyamanan dengan menawarkan berbagai pilihan minuman bagi para penumpang yang haus. Keseluruhan area stasiun tampak terorganisir dengan baik. Meski tidak terlalu luas, tata letak yang efisien memungkinkan penumpang untuk dengan mudah mengakses berbagai layanan. Udara segar mengalir melalui sisi-sisi stasiun yang terbuka, menciptakan lingkungan yang nyaman untuk menunggu kereta. Fasilitas-fasilitas ini, meski sederhana, tampak berfungsi dengan baik dan memadai untuk melayani kebutuhan para pengguna KRL sehari-hari. Stasiun Sudimara mencerminkan upaya modernisasi sistem transportasi publik, menyediakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan efisien bagi warga.

4.3.2 ruang tunggu Peron atau ruang tunggu stasiun merupakan jantung dari pengalaman perjalanan kereta api.

Sebagai area transisi antara dunia luar dan kereta, peron menawarkan tempat aman dan nyaman bagi penumpang untuk menanti kedatangan transportasi mereka. Atap peron melindungi dari terik matahari atau tetesan hujan, sementara bangku-bangku yang tersedia mengundang para pelancong untuk beristirahat sejenak. Di sini, informasi vital tentang jadwal dan pengumuman penting dipajang, memastikan penumpang selalu mendapat kabar terkini. Lebih dari sekadar tempat menunggu, peron berperan penting dalam mengatur arus penumpang. Garis-garis penanda dan pagar pembatas mengarahkan pergerakan orang, menciptakan ketertiban di tengah kesibukan. Saat kereta tiba, peron menjadi panggung bagi koreografi naik-turun penumpang yang teratur. Stasiun Sudimara menyajikan suasana yang cukup ramai namun teratur.

4 Peron stasiun dilengkapi atap yang dapat melindungi penumpang dari terik matahari dan hujan. Deretan bangku oranye tersedia bagi mereka yang ingin duduk selama menunggu kedatangan kereta. Sebuah papan informasi digital dengan tulisan merah menyala, kemungkinan

menampilkan jadwal kereta terkini, menjadi pusat perhatian di peron. Demi keamanan, pagar pembatas kokoh memisahkan area peron dari rel kereta. **35** Tepian peron dicat dengan garis kuning mencolok, menandai batas aman bagi penumpang. Beberapa petugas berseragam terlihat berpatroli, siap membantu dan menjaga ketertiban. Kebersihan stasiun terjaga dengan adanya tempat sampah yang tersebar di beberapa titik. Akses keluar-masuk peron tampak jelas, memudahkan pergerakan penumpang. Pencahayaan yang memadai menerangi seluruh area, menciptakan rasa aman bahkan saat hari mulai gelap. Secara keseluruhan, peron stasiun Sudimara terlihat bersih dan terawat dengan baik. Meski sederhana, fasilitas yang tersedia cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan dasar para penumpang yang menanti kereta. Suasana di peron mencerminkan perpaduan antara efisiensi dan kenyamanan, menjadikan pengalaman menunggu kereta lebih menyenangkan bagi para pengguna jasa kereta api.

4.3.3 tempat parkir

Fasilitas parkir yang memadai memungkinkan pengguna stasiun untuk dengan mudah mengakses transportasi umum. Bagi mereka yang tinggal agak jauh dari stasiun, keberadaan parkir mobil dan motor sangat membantu dalam menjangkau stasiun dengan kendaraan pribadi, lalu melanjutkan perjalanan dengan kereta. Dengan menyediakan area parkir yang cukup, stasiun dapat mengurangi jumlah kendaraan yang diparkir sembarangan di sekitar stasiun. Hal ini membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan arus lalu lintas di area sekitar stasiun. Parkiran mobil di Stasiun Sudimara terletak di area yang strategis dan mudah diakses dari pintu masuk stasiun. Area parkir ini cukup luas dan terbagi menjadi beberapa bagian untuk memudahkan pengaturan dan pencarian tempat parkir. Setiap bagian dilengkapi dengan rambu-rambu dan penanda yang jelas, sehingga pengemudi dapat dengan mudah menemukan tempat parkir yang tersedia. Selain itu, ada beberapa petugas parkir yang selalu siap membantu mengarahkan kendaraan dan memastikan semua mobil terparkir dengan rapi dan efisien. Fasilitas di parkir mobil cukup memadai, dengan adanya lampu penerangan yang tersebar di beberapa titik pada area parkir, memastikan keamanan dan kenyamanan pengemudi, terutama saat malam hari. Beberapa area parkir juga

dilengkapi dengan CCTV untuk meningkatkan keamanan kendaraan. Selain itu, terdapat juga beberapa titik tempat sampah yang diletakkan di berbagai sudut parkir, sehingga kebersihan area parkir terjaga dengan baik. Namun, pada jam-jam sibuk, area parkir ini bisa menjadi sangat penuh dan sulit untuk menemukan tempat parkir kosong, sehingga pengendara perlu bersabar. Area parkir motor lebih padat dan sering kali terlihat penuh sesak, terutama di waktu pagi dan sore hari ketika banyak pengguna motor yang menggunakan stasiun untuk berangkat atau pulang kerja. Meskipun begitu, pengaturan parkir motor cukup efisien dengan barisan motor yang terparkir rapat namun teratur. Fasilitas di parkir motor mencakup peneduh untuk melindungi motor dari panas dan hujan, meskipun tidak semua area tertutup sepenuhnya. Penerangan di area parkir motor juga cukup memadai, dengan lampu-lampu yang dipasang di titik-titik strategis. Selain itu, ada beberapa petugas parkir yang siap membantu mengatur motor yang masuk dan keluar, serta memastikan keamanan kendaraan. CCTV juga dipasang di beberapa titik untuk memantau aktivitas di area parkir. Kebersihan di parkir motor terjaga dengan adanya tempat sampah yang tersebar di beberapa sudut, meskipun pada jam-jam sibuk kebersihan bisa sedikit terabaikan karena tingginya volume kendaraan dan pengguna. Tempat parkir ini juga dilengkapi dengan jalur pejalan kaki yang aman, memudahkan pengguna motor untuk berjalan menuju stasiun tanpa harus melewati area parkir yang padat. Secara keseluruhan, fasilitas parkir di Stasiun Sudimara dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna kendaraan. Meskipun terkadang penuh dan sibuk, terutama pada jam-jam puncak, pengelolaan dan pengaturan yang baik membantu memastikan bahwa semua pengguna dapat menemukan tempat parkir dan mengakses stasiun dengan mudah.

33 4.4 Analisis Data Studi ini melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap data kuesioner. Langkah ini krusial untuk menjamin keakuratan dan konsistensi informasi yang diperoleh dari instrumen penelitian.. 4.4 **30** **1**
pengujian validitas Uji validitas telah dilakukan terhadap 14 variabel pernyataan yang mengukur harapan dan kinerja layanan. Metode yang digunakan adalah

analisis korelasi, membandingkan r hitung dengan r tabel (0.165) pada tingkat signifikansi tertentu. Dalam melakukan analisis statistik untuk penelitian dengan 100 responden, penentuan nilai r tabel menjadi langkah penting untuk menguji signifikansi korelasi antar variabel. Berdasarkan prinsip statistik, df dihitung dengan rumus $n-2$, di mana n merupakan jumlah responden. Dengan demikian, untuk 100 responden, df yang digunakan adalah 98. Merujuk pada tabel distribusi r yang disajikan, kita dapat melihat bahwa untuk df 98 pada tingkat signifikansi 0,05 (uji dua arah) atau 0,1 (uji satu arah), nilai r tabel yang tercantum adalah 0,1654. Angka ini menjadi patokan kritis dalam menentukan apakah korelasi antar variabel dalam penelitian tersebut signifikan atau tidak. Penggunaan nilai r tabel 0,1654 ini memungkinkan peneliti untuk dapat membuat kesimpulan yang lebih akurat tentang hubungan antar variabel dalam studi mereka. Jika nilai r hitung yang diperoleh dari analisis data melebihi 0,1654, maka korelasi tersebut dapat dianggap signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95% (untuk uji dua arah). Pada pengukuran kinerja, seluruh variabel juga menunjukkan validitas yang baik. Rentang r hitung adalah 0.308 hingga 0.507. Menariknya, variabel "Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen" memiliki korelasi tertinggi ($r = 0.507$), menunjukkan bahwa aspek ini sangat penting dalam persepsi kinerja layanan. Di sisi lain, "Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian" memiliki korelasi terendah ($r = 0.308$). Seluruh 14 variabel harapan menunjukkan validitas yang baik, dengan r hitung berkisar antara 0.291 hingga 0.513. Variabel "Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)" memiliki korelasi tertinggi ($r = 0.513$), menunjukkan bahwa aspek ini sangat krusial dalam mengukur harapan pelanggan. Sebaliknya, "Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap" memiliki korelasi terendah ($r = 0.291$), namun tetap valid. Ini mengindikasikan bahwa meskipun penting, aspek ini mungkin kurang signifikan dibandingkan aspek lainnya dalam membentuk harapan pelanggan. Analisis perbandingan antara harapan dan kinerja menunjukkan beberapa temuan menarik yang memiliki implikasi signifikan bagi manajemen layanan. Secara

keseluruhan, instrumen penelitian menunjukkan konsistensi yang baik, dengan semua variabel terbukti valid baik untuk mengukur harapan maupun kinerja. Namun, terdapat perbedaan-perbedaan yang perlu diperhatikan. Salah satu temuan yang paling mencolok adalah pada variabel "Melayani dengan tepat tanpa keraguan". Variabel ini memiliki korelasi tertinggi ($r = 0.513$) untuk harapan, namun relatif lebih rendah ($r = 0.349$) untuk kinerja. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap ketepatan dan keyakinan dalam pelayanan, namun persepsi mereka terhadap kinerja aktual tidak sepenuhnya memenuhi harapan tersebut. Hal ini menunjukkan area kritis yang memerlukan perhatian khusus dari manajemen. Di sisi lain, variabel "Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen" menunjukkan pola yang berbeda. Korelasinya lebih tinggi untuk kinerja ($r = 0.507$) dibandingkan harapan ($r = 0.442$). Ini bisa diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa layanan penanganan keluhan mungkin melampaui harapan pelanggan, menjadikannya potensi keunggulan kompetitif yang bisa dioptimalkan lebih lanjut. Pola-pola ini memiliki implikasi penting bagi manajemen layanan. Pertama, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan konsistensi dan ketepatan layanan, terutama dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan waktu dan keakuratan informasi. Program pelatihan staf yang intensif dan implementasi sistem manajemen kualitas yang lebih ketat bisa menjadi langkah awal yang efektif. Kedua, kekuatan dalam penanganan keluhan pelanggan seharusnya dipandang sebagai aset strategis. Manajemen bisa mempertimbangkan untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya ke area ini, mungkin dengan meningkatkan kapabilitas tim layanan pelanggan atau mengembangkan sistem penanganan keluhan yang lebih canggih. Lebih lanjut, variasi dalam kekuatan korelasi antara harapan dan kinerja pada beberapa variabel menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih dalam untuk manajemen harapan pelanggan. Strategi komunikasi yang efektif perlu dikembangkan untuk menyelaraskan harapan pelanggan dengan kapabilitas layanan aktual, sambil terus berupaya meningkatkan kinerja untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut. Akhirnya, meskipun semua variabel

menunjukkan validitas yang baik, perbedaan dalam kekuatan korelasi antar variabel dan antara harapan-kinerja memberikan peluang untuk optimalisasi instrumen pengukuran di masa depan. Manajemen mungkin perlu mempertimbangkan untuk memberikan bobot yang berbeda pada variabel-variabel tertentu dalam evaluasi keseluruhan kualitas layanan, atau bahkan merevisi beberapa item untuk meningkatkan sensitivitas pengukuran. . 4.4.2 pengujian realibitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengevaluasi konsistensi internal instrumen penelitian yang terdiri dari dua bagian utama, masing-masing berisi 18 item pertanyaan. Bagian pertama dirancang untuk mengukur tingkat kinerja layanan, sementara bagian kedua bertujuan untuk menilai tingkat kepentingan atau harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Untuk memastikan keandalan instrumen penelitian, metode Cronbach's alpha diaplikasikan dalam uji reliabilitas, bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana item-item dalam kuesioner secara konsisten mengukur konstruk yang sama, baik untuk aspek harapan maupun kinerja layanan. Dengan melakukan uji reliabilitas ini, peneliti bertujuan untuk memvalidasi bahwa kuesioner yang digunakan merupakan alat ukur yang handal dan konsisten dalam mengumpulkan data terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Sudimara Hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen pengukuran harapan memiliki nilai alpha sebesar 0,64, sementara instrumen pengukuran kinerja mencapai nilai 0,603. Kedua nilai ini melampaui ambang batas minimal 0,6 yang telah ditetapkan, mengindikasikan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang dapat diterima.

instrumen yang mengukur harapan pelanggan menunjukkan reliabilitas yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan instrumen yang mengukur kinerja aktual. Hal ini mungkin mencerminkan kecenderungan responden untuk lebih konsisten dalam mengekspresikan ekspektasi mereka dibandingkan dengan menilai pengalaman layanan yang sebenarnya, yang bisa jadi lebih bervariasi dan subjektif. Meskipun kedua instrumen memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan, nilai alpha yang relatif dekat dengan ambang batas menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Hal ini bisa menjadi pertimbangan untuk

penelitian di masa depan, di mana penyempurnaan instrumen mungkin dapat meningkatkan konsistensi internal dan, pada gilirannya, memperkuat keandalan hasil penelitian. Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas ini memberikan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen ini memiliki tingkat keandalan yang memadai untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Temuan ini memungkinkan para peneliti dan pemangku kepentingan untuk menggunakan hasil survei dengan tingkat kepercayaan yang cukup dalam upaya memahami dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan harapan dan persepsi kinerja pelanggan.

4.4.3 analisa Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan Pengkajian terhadap Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dilakukan dengan menitikberatkan pada tiga dimensi utama kualitas layanan: aspek fisik yang terlihat, keandalan dalam memberikan layanan, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk melakukan telaah yang lebih mendalam terhadap atribut-atribut yang relevan berdasarkan data yang telah dikumpulkan.:

4.4.3.1 analisa penampilan fisik (tangible) Analisis penampilan fisik dibagi menjadi beberapa variable :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.7. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.8. Menariknya Tingkat kesesuaian mencapai 95,54%.
2. Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain lain Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain-lain dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.9. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.10. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 97,61%
3. Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.11. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.12. Menariknya, Tingkat

kesesuaian mencapai 95,61% 4. Keluasan ruang tunggu Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai keluasan ruang tunggu dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.13. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.14. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 97,96% 5. Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain- lain) yang terkesan menarik dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.15. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.16. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 97,67% 6. Keluasan dan kenyamanan tempat parkir Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja mengenai keluasan dan kenyamanan tempat parkir dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.17. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.18. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 100%.

4.4.3.2 Kehandalan (Reliability) Analisis

Kehandalan dibagi menjadi beberapa variable, yaitu : 1. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain) Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.19. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.20. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 99,71% 2. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.21. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.22. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 99,42% 3. Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiket) Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.23.

Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.24. Menariknya, Tingkat kesesuaian kepentingan mencapai 99,42%

4.4.3.3 Tanggapan (Responsiveness) Analisis Tanggapan dibagi menjadi beberapa variable, yaitu :

1. Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.25. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.26. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 100%
2. Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.27. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.28. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 100%

4.4.3.4 Peduli (Assurance) Analisis Peduli dibagi menjadi satu variable, yaitu :

1. Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan sikap sopan dan ramah dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.29. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.30. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 99,71%

4.4.3.5 Empati (Emphaty) Analisis Empati dibagi menjadi beberapa variable, yaitu :

1. Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.31. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.32. Menariknya Tingkat kesesuaian mencapai 101%
2. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian Dalam analisis tersebut, tingkat kinerja petugas dalam memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian dievaluasi berdasarkan respons dari seratus responden. Data ini terdokumentasi dalam Tabel 4.33. Sementara itu, tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.34. Menariknya, Tingkat kesesuaian mencapai 100%.

4.4.4 diagram kartesius Sistem koordinat

kartesian bagaikan peta untuk menentukan lokasi suatu titik di bidang datar. Dua garis lurus yang tegak lurus, yaitu sumbu X dan sumbu Y, menjadi patokannya. Posisi titik dijelaskan dengan dua angka, yaitu absis (nilai X) dan ordinat (nilai Y). Semakin besar nilai absis, semakin jauh titik ke kanan dari sumbu Y. Semakin besar nilai ordinat, semakin tinggi titik dari sumbu X. Pertemuan kedua sumbu ini, di mana nilai X dan Y sama-sama 0, menjadi titik asal (0,0).. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.12 yang menunjukkan titik koordinat hasil perhitungan atribut tabel 4.35..

5 6 Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut yang termasuk dalam Kuadran I memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. **7** Ini berarti bahwa meskipun kinerja atribut ini belum memenuhi harapan atau standar yang diinginkan, kepentingan pengguna atau konsumen terhadap atribut ini sangat besar. **20** Oleh karena itu, pihak stasiun atau penyedia layanan perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut ini untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna. Terdapat atribut nomor 4 pada kuadran I. **5 9** Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut yang berada dalam Kuadran II memiliki tingkat kinerja yang sudah di atas rata-rata, dan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pula. Atribut ini dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu dipertahankan agar tetap memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Terdapat atribut-atribut yang terletak pada kuadran II, yaitu nomor 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, dan 14. **4 5 6 9 23**

Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut dalam Kuadran III memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, dan tingkat kepentingan yang juga rendah. Ini berarti bahwa meskipun atribut ini mungkin belum memenuhi harapan pengguna, kepentingannya dalam pengalaman pengguna relatif rendah. Perbaikan pada atribut ini bisa menjadi pertimbangan sekunder. Terdapat atribut-atribut yang terletak pada kuadran III, yaitu nomor 1, 2, 3, 5, dan 12. Kuadran IV (Berlebihan): Tidak ada atribut yang termasuk dalam Kuadran IV berdasarkan informasi yang Anda berikan. Kuadran ini biasanya berarti atribut memiliki kinerja di atas rata-rata namun

kepentingannya rendah atau tidak signifikan bagi pengguna. 4.4.5 Analisis tingkat kepuasan secara umum Bagian ini akan membahas analisis tingkat kepuasan pengguna transportasi umum berdasarkan data survei yang telah dikumpulkan. Fokus utama dari analisis ini mencakup tiga aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu jenis kendaraan yang digunakan, waktu tunggu pemesanan tiket, dan kebutuhan akan penambahan jumlah kursi di peron. Mengevaluasi preferensi jenis kendaraan yang digunakan oleh responden, yaitu kendaraan pribadi, angkutan umum, dan sepeda motor. Pemahaman tentang pilihan kendaraan ini penting untuk menilai sejauh mana angkutan umum memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Waktu tunggu pemesanan tiket akan dianalisis untuk mengidentifikasi masalah efisiensi dalam sistem pemesanan tiket. Tingginya waktu tunggu bisa menjadi indikator signifikan dari rendahnya tingkat kepuasan pengguna, yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan layanan. Kebutuhan akan penambahan jumlah kursi di peron akan dievaluasi berdasarkan tanggapan responden. Aspek ini penting untuk mengukur kenyamanan fasilitas di peron dan bagaimana hal tersebut memengaruhi pengalaman penumpang secara keseluruhan.

4.4.5.1 Jenis Kendaraan Grafik ini mengilustrasikan distribusi persentase kendaraan secara jelas dan informatif. Dengan garis yang naik dan turun, diagram ini menggambarkan bagaimana mobil, sepeda motor, dan sepeda berbagi ruang di jalan. Persentase yang ditunjukkan memberi gambaran yang komprehensif tentang preferensi masyarakat terhadap berbagai jenis transportasi, menyoroti tren dan pola perubahan dalam mobilitas perkotaan. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan angkutan umum (50%), diikuti oleh kendaraan pribadi (30%), dan sepeda motor (20%). Ini mengindikasikan bahwa angkutan umum masih menjadi pilihan utama dalam transportasi, yang mungkin karena faktor efisiensi atau biaya yang lebih rendah dibandingkan kendaraan pribadi.

4.4.5.2 Waktu tunggu pemesanan tiket Diagram ini memvisualisasikan waktu tunggu rata-rata untuk pemesanan tiket dengan jelas dan informatif. Garis yang melintang menunjukkan variasi waktu tunggu dari beberapa menit hingga

beberapa jam, mencerminkan pengalaman beragam pelanggan dalam mencari tiket mereka. Informasi ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang efisiensi layanan pemesanan tiket, membantu pengguna untuk membuat keputusan yang lebih baik dan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik pula. Sebagian besar responden mengalami waktu tunggu lebih dari 20 menit (53%) untuk pemesanan tiket, sedangkan 47% menunggu selama 20 menit. Tidak ada responden yang menunggu hanya 5 atau 10 menit. Ini menunjukkan adanya masalah signifikan dalam efisiensi sistem pemesanan tiket yang membutuhkan perbaikan.

4.4.5.3 Menambah jumlah kursi pada ruang tunggu

Grafik ini memvisualisasikan apakah ada kebutuhan untuk menambah jumlah kursi di ruang tunggu (peron) dengan cara yang jelas dan informatif. Garis-garis yang menggambarkan kebutuhan saat ini dan potensial kebutuhan di masa depan membantu dalam menentukan apakah penambahan kursi diperlukan atau tidak. Informasi ini sangat penting dalam perencanaan infrastruktur untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang, serta untuk mengoptimalkan pengelolaan stasiun. Sebagian besar responden merasa bahwa menambah jumlah kursi pada peron tidak terlalu mendesak, dengan 36% mengatakan "kurang perlu" dan 25% "tidak perlu". Namun, ada juga yang merasa "perlu" (25%) dan "sangat perlu" (14%). Ini menunjukkan adanya kebutuhan yang bervariasi, yang mungkin tergantung pada waktu puncak dan kenyamanan penumpang di peron.

15 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 5.1

Kesimpulan

Dalam analisis tersebut, kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Sudimara menunjukkan hasil yang sangat baik terkait kepuasan penumpang. Fasilitas yang dinilai meliputi loket, ruang tunggu, dan lain-lain. Metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan nilai tertinggi sebesar 101% pada pertanyaan tentang kepedulian petugas terhadap masalah konsumen, sementara nilai terendah sebesar 95,54 terkait kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Berikut terlampir analisis menggunakan diagram kartesius: Kuadran I (Prioritas Utama): Pada Kuadran I, Analisis mengungkapkan sekelompok atribut dengan ciri-ciri unik. Pelanggan menganggap atribut-atribut ini sangat krusial, namun implementasinya masih belum optimal. Meskipun dianggap sangat

penting oleh konsumen, kualitas layanan untuk atribut-atribut ini masih di bawah standar yang diharapkan. Terdapat kesenjangan antara tingginya nilai yang dilekatkan pelanggan pada atribut-atribut ini dan rendahnya tingkat kinerja yang terukur

7 Ini berarti bahwa meskipun kinerja atribut ini belum memenuhi harapan atau standar yang diinginkan, kepentingan pengguna atau konsumen terhadap atribut ini sangat besar. Oleh karena itu, Penyedia layanan stasiun perlu memprioritaskan perbaikan atribut-atribut kunci untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Seperti atribut : Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian (4). 10 16 Kuadran II (Pertahankan) : Atribut-atribut dalam Kuadran II menampilkan kinerja yang memuaskan dan dianggap sangat penting oleh pengguna. Atribut-atribut ini telah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga perlu dijaga kualitasnya untuk mempertahankan pengalaman positif pengguna. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah nomor 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, dan 14. Masing-masing atribut ini mewakili aspek-aspek penting dari layanan yang telah berhasil diimplementasikan dengan baik, mulai dari fasilitas fisik hingga kualitas interaksi dengan petugas Kuadran III (Rendah): Atribut-atribut dalam Kuadran III menunjukkan karakteristik yang kurang menguntungkan dari dua sisi. Kinerja atribut-atribut ini belum optimal, namun tingkat kepentingannya juga dinilai rendah oleh pengguna. Akibatnya, perbaikan pada atribut-atribut ini mungkin tidak menjadi prioritas utama. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah nomor 1, 2, 3, 5, dan 12. Meskipun atribut-atribut ini mencakup berbagai aspek layanan dari fasilitas fisik hingga sikap petugas, dampaknya terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan mungkin tidak sebesar atribut di kuadran lain Kuadran IV (Berlebihan): Berdasarkan penelitian, tidak ada atribut yang teridentifikasi dalam Kuadran IV. Kuadran ini biasanya berarti atribut memiliki kinerja di atas rata-rata namun kepentingannya rendah atau tidak signifikan bagi pengguna.

5.2 Saran
Saran yang dapat penulis berikan adalah : 1) Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah responden lebih dari 100 orang tentunya hal

REPORT #22072805

ini dapat membuat akurasi data yang tinggi sehingga hasil dari penelitian yang didapat akan lebih akurat. 2) Prioritaskan Perbaikan Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu: Manajemen perlu memprioritaskan perbaikan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Ruang tunggu harus terlihat bersih dan nyaman untuk menjamin pengalaman perjalanan yang baik. 3) Pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Manajemen perlu memperhatikan kebutuhan penumpang dan mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut



REPORT #22072805

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	1.82% repositori.uma.ac.id	●
	https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/22761/1/168110071%20...	
INTERNET SOURCE		
2.	0.96% eprints.untirta.ac.id	●
	https://eprints.untirta.ac.id/32683/3/Ricki%20Rifandi_3333170075_02.pdf	
INTERNET SOURCE		
3.	0.54% journal.ittelkom-sby.ac.id	●
	https://journal.ittelkom-sby.ac.id/lkti/article/download/24/14/84	
INTERNET SOURCE		
4.	0.52% dspace.uui.ac.id	●
	https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/42583/18511178.pdf?sequ...	
INTERNET SOURCE		
5.	0.49% ejournal.unesa.ac.id	●
	https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-kesehatan-olahraga/article/view/8..	
INTERNET SOURCE		
6.	0.45% repository.uinjkt.ac.id	●
	https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55483/1/UMAR%20S..	
INTERNET SOURCE		
7.	0.34% journal.unpak.ac.id	●
	https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/download/1274/pdf	
INTERNET SOURCE		
8.	0.33% jurnal.uns.ac.id	●
	https://jurnal.uns.ac.id/matriks/article/download/37025/24249	
INTERNET SOURCE		
9.	0.32% ejournal.upbatam.ac.id	●
	https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jif/article/download/2378/1218	



REPORT #22072805

INTERNET SOURCE		
10. 0.31%	journal.lppmunindra.ac.id https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JOTI/article/download/4099/2727	●
INTERNET SOURCE		
11. 0.28%	e-journal.uajy.ac.id http://e-journal.uajy.ac.id/13165/4/TS145653.pdf	●
INTERNET SOURCE		
12. 0.22%	jurnal.untirta.ac.id https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jft/article/download/9020/6503	● ●
INTERNET SOURCE		
13. 0.2%	jurnal.untan.ac.id https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/download/67595/75676598065	●
INTERNET SOURCE		
14. 0.18%	perpustakaan.pancabudi.ac.id https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19867_3_BAB_III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
15. 0.18%	elibrary.unikom.ac.id https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4624/11/UNIKOM_AUREZKY%20SUGARA_..	●
INTERNET SOURCE		
16. 0.17%	dinastirev.org https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/172/96/318	●
INTERNET SOURCE		
17. 0.17%	repository.unpas.ac.id http://repository.unpas.ac.id/29013/5/BAB%20II%20Fix.pdf	●
INTERNET SOURCE		
18. 0.17%	dspace.uc.ac.id https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/2693/BAB%20III.pdf?seque..	●
INTERNET SOURCE		
19. 0.16%	ivosights.com https://ivosights.com/read/artikel/customer-satisfaction-pentingnya-dalam-me...	●
INTERNET SOURCE		
20. 0.15%	dspace.uui.ac.id https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/48942/19522088.pdf?sequ...	●



REPORT #22072805

INTERNET SOURCE		
21.	0.15% repositori.untidar.ac.id	●
	https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=35661&bid=11337	
INTERNET SOURCE		
22.	0.14% journal.aritekin.or.id	●
	https://journal.aritekin.or.id/index.php/Konstruksi/article/download/228/229/11..	
INTERNET SOURCE		
23.	0.14% dspace.uui.ac.id	●
	https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/14943/05.%205%20Bab%2..	
INTERNET SOURCE		
24.	0.14% repository.ub.ac.id	●
	http://repository.ub.ac.id/10742/6/BAB%20IV.pdf	
INTERNET SOURCE		
25.	0.14% eprints.itenas.ac.id	●
	http://eprints.itenas.ac.id/1500/5/05%20Bab%202%20242015035.pdf	
INTERNET SOURCE		
26.	0.13% repository.ub.ac.id	●
	http://repository.ub.ac.id/7815/6/BAB%20II.pdf	
INTERNET SOURCE		
27.	0.13% jom.unri.ac.id	●
	https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFTEKNIK/article/download/8390/8059	
INTERNET SOURCE		
28.	0.12% repository.unika.ac.id	●
	http://repository.unika.ac.id/15807/4/13.60.0137%20Haryasena%20Gusti%20An...	
INTERNET SOURCE		
29.	0.12% repository.umj.ac.id	●
	https://repository.umj.ac.id/14163/1/TA%20REV%20DHIA%20FAUDZAN%20ram...	
INTERNET SOURCE		
30.	0.12% journal.ithb.ac.id	●
	https://journal.ithb.ac.id/index.php/telematika/article/view/67/97	
INTERNET SOURCE		
31.	0.11% ejurnal.ulbi.ac.id	●
	https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/download/3027/1125	



REPORT #22072805

INTERNET SOURCE

32. **0.1%** journal.unpar.ac.id

<https://journal.unpar.ac.id/index.php/josc/article/download/6035/3860/18638>



INTERNET SOURCE

33. **0.1%** pnb.ac.id

https://pnb.ac.id/mydoc/2022/prosiding%20lengkap%20semmas%202022_comp..



INTERNET SOURCE

34. **0.09%** j-ptiik.ub.ac.id

<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/8136/3793>



INTERNET SOURCE

35. **0.08%** dinastirev.org

<https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/1551/931/4015>



INTERNET SOURCE

36. **0.08%** repository.uinsu.ac.id

<http://repository.uinsu.ac.id/15853/1/DESI%20RATNA%20SARI%20fix.pdf>



INTERNET SOURCE

37. **0.06%** iptek.its.ac.id

<https://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/3765>



QUOTES

INTERNET SOURCE

1. **0.03%** repositori.untidar.ac.id

<https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=35661&bid=11337>