

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis, Tahun	Teknik Analisa Data	Hasil
1	Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya, Monikah Indah Pratiwi, Tahun 2020	a. Analisa Regresi Linier Berganda b. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil dari penelitian dapat disimpulkan Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya diukur dari 5 dimensi yaitu <i>Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> yang dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari <i>Tangibel,</i>

			<p><i>Reliability,</i></p> <p><i>Responsiviness,</i></p> <p><i>Assurance</i> dan</p> <p><i>Empathy</i> secara</p> <p>simultan memiliki</p> <p>pengaruh terhadap</p> <p>variabel terikat yaitu</p> <p>kualitas pelayanan</p>
2	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan</p> <p>Kereta Api Komuter</p> <p>Surabaya-Lamongan</p> <p>(SULAM),</p> <p>Andy Nurdiansyah,</p> <p>Tahun 2019</p>	<p>Standart</p> <p>Pelayanan</p> <p>Minimum</p>	<p>Hasil dari penelitian</p> <p>ini menunjukkan bahwa</p> <p>hubungan variabel X1</p> <p>(keselamatan), X2</p> <p>(keamanan), X3</p> <p>(Kehandalan, X4</p> <p>(Kenyamanan), tidak</p> <p>berpengaruh pada</p> <p>keputusan (Y) dalam</p> <p>menggunakan kembali</p> <p>Kereta Api Komuter</p> <p>Surabaya-Lamongan</p> <p>sedangkan untuk</p> <p>variabel X5 dan X6</p> <p>(kesetaraan dan</p>

			<p>kehandalan)</p> <p>berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan Kereta Api Komuter Surabaya-Lamongan.</p>
3	<p>Analisis Kualitfsas Pelayanan KRL Commuter Line Di Stasiun Bekasi,</p> <p>Zefri,</p> <p>Tahun 2019</p>	<p><i>Importance-Performance Anlysis (IPA)</i></p>	<p>Dari hasil analisis, didapatkan bahwa ada 5 atribut yag dinyatakan penting namun kinerjanya masih rendah, meliputi :</p> <p>Ketepatan jadwal perjalanan kereta api dengan skor 315, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan skor 312, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani</p>

		<p>pelanggan dengan skor 318, harga tiket yang ditawarkan dengan skor 313, dan kebersihan dalam kereta dengan skor 307.</p>
4	<p>Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Stasiun Kereta Api Medan Dengan Metode <i>Service Quality</i>, Putra S Saragi Sidabutar, Tahun 2018</p>	<p>a. <i>Service Quality</i> b. <i>Group Algorithm Programming</i> (GAP)</p> <p>Dari hasil pengolahan data tersebut diperoleh atribut yang perlu diprioritaskan oleh pihak stasiun untuk dilakukan perbaikan adalah ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman yang memperoleh GAP (kesenjangan) terbesar yaitu -1,55. Dimensi yang perlu diprioritaskan oleh pihak stasiun untuk dilakukan perbaikan</p>

			<p>adalah dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik) yang memperoleh GAP terbesar yaitu - 1,09. Berdasarkan hasil analisa pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Kereta Api Medan adalah termasuk dalam kategori cukup puas</p>
5	<p>Analisis Kepentingan Dan Kinerja Pelayanan Kereta Api Komuter (Studi Kasus Prambanan Express II), Thoyib Abrori Hudi, Tahun 2016</p>	<p>a. <i>Importance-Performance Anlysis</i> (IPA) b. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini didapat secara keseluruhan kinerja Kereta Api Komuter Prambanan Express II sudah cukup baik, berdasarkan analisis</p>

			<p>CSI, pelayanan Kereta Api Komuter Prambanan Express II telah berhasil memuaskan penumpang sebanyak 62,94%. Berdasarkan analisis IPA, dapat diketahui bahwa pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya antara lain fasilitas di stasiun, harga tiket yang ditawarkan, keamanan saat didalam kereta, kenyamanan saat didalam kereta, kondisi toilet di stasiun, serta kecepatan pelayanan tiket.</p>
6.	Analisis Peningkatan	a. Service	berdasarkan hasil

<p>Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), Azhar Hermawan Riyanto &amp; Bambang Riyanto, Tahun 2015</p>	<p>Quality b. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) c. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)</p>	<p>analisa tersebut dapat disimpulkan nilai CSI dari penelitian ini yaitu 62 % yang mengindikasikan secara keseluruhan pelayanan Stasiun Bogor termasuk dalam kategori cukup puas dan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya antara lain, ketersediaan jumlah toilet, ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu (waiting room) penumpang, kebersihan dan kenyamanan toilet, kenyamanan dan kemudahan naik/turun</p>
--	--	--

		<p>penumpang (Peron) dan ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api.</p>
7.	<p>Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Pada Penumpang Kereta Api Logawa PT. KAI DAOP V Purwokerto), Muhammad Jauharul Maknun, Tahun 2016</p>	<p>berdasarkan hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa penumpang atau konsumen jasa transportasi merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan tingkat kepentingan konsumen (harapan) belum sesuai dengan tingkat kinerja (kenyataan yang diterima konsumen). Diantara empat kuadran tersebut</p>



		<p>kuadran pertama yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu meliputi: Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta api, kebersihan dan sirkulasi udara di dalam kereta api, kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan konsumen/penumpang, serta ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan.</p> <p>Adapun untuk saran terhadap perusahaan, maka atribut yang termasuk dalam</p>
--	--	---

			kuadran keempat atau berlebihan baiknya dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya pengeluaran.
8.	<p>Analisis Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Stasiun Medan,</p> <p>Angga Media Syahputra, Tahun 2020</p>	<p>a. Teknik Analisis Deskriptif</p> <p>b. <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>)</p> <p>c. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap analisis kesenjangan dan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan berdasarkan lima dimensi service quality belum memenuhi harapan pelanggan atau terdapat kesenjangan (gap) pada setiap atribut/pernyataan dan</p>

			<p>rata-rata gapdimensi analysis menunjukkan &gt;-1. Berdasarkan hasil pemetaan melalui Importance Performance Analysis (IPA) terdapat terdapat 7 atribut pada kuadran II yang dianggap penting oleh pelanggan dan perlu dipertahankan, dan terdapat 6 atribut yang harus diprioritaskan perbaikannya pada kuadran I</p>
9.	<p>Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat, Anastasia Anita Wulandari, Tahun 2017</p>	<p>a. Uji Asumsi Klasik b. Analisa Regresi Linier Berganda c. Analisa Deskriptif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) mayoritas profil konsumen KA Prambanan Ekspres adalah perempuan, usia 17-</p>

			<p>25tahun, pekerjaan mahasiswa, jumlah frekuensi 4 –6 kali menggunakan jasa kereta api dalam sebulan2)fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 4) fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen</p>
10.	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Kelas Eksekutif Taksaka, Aan Kurniawan, Tahun 2018</p>	<p>a. Uji Prasyarat b. Uji Hipotesis c. Uji analisis <i>one way anova</i> d. Regresi Linier Berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan KA Taksaka kelas eksekutif antara konsumen pria dan</p>

			<p>wanita. Karyawan dalam memberikan informasi, berpenampilan baik, pelayanan ramah, dan mampu mengatasi keluhan konsumen maka konsumen akan merasa puas. KA. Eksekutif Taksaka tidak mampu memberikan jaminan secara pasti tentang pelayanan keamanan sehingga akan memberikan ketidakpuasan konsumen pengguna. Karyawan KA. Eksekutif Taksaka kurang mampu memberikan bukti fisik yang baik sehingga akan</p>
--	--	--	---

		<p>memberikan ketidakpuasan konsumen pengguna. Kualitas Pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada kelas eksekutif</p>
--	--	---

## 2.2 Kajian Pustaka

### 2.2.1 Transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan angkutan berupa barang/manusia dari suatu tempat ke tempat lainya menggunakan alat bantu kendaraan baik umum maupun pribadi. Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat, frekuensi pelayanan cukup, aman (bebas dari kemungkinan kecelakaan) dan biaya yang dikeluarkan untuk menempuh perjalanan terjangkau.

Menurut *Ofyar Z Tamin* (1997) Transportasi memiliki tujuan :

1. Mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur.
2. Memadukan transportasi lainya dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional
3. Menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas serta sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional

Menurut Nasution (2008) terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi meliputi atas :

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut

Apabila salah satu unsur dari unsur tersebut tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (sistem transportasi) tidak dapat bekerja atau berfungsi.

Menurut Fadel Miro (2005), Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat yang lain, dimana tempat lain ini objek tersebut bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan

tertentu. Alat pendukung yang digunakan untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut, dan alih ini bervariasi tergantung pada :

1. Bentuk objek yang akan dipindahkan
2. Jarak satu tempat ke tempat yang lain
3. Maksud objek yang akan dipindahkan tersebut

Transportasi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Menurut Miro (2008), secara umum, ada 2 kelompok besar moda transportasi yaitu :

- a. Kendaraan Pribadi (*Private Transportation*), yaitu moda transportasi yang dikhususkan untuk pribadi seseorang dan orang tersebut bebas memakainya kemana saja, dimana saja dan kapan saja, maupun tidak digunakan sama sekali (tersimpan digarasi)
- b. Kendaraan Umum (*Public Transportation*), yaitu moda transportasi yang sifatnya di peruntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang telah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan, dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan tersebut.

Menurut Kamaluddin (2003: 18-19), berdasarkan unsur-unsur transportasi dapat dibedakan beberapa moda transportasi sebagai berikut :

1. Transportasi Darat (*Land Transport*)



Transportasi ini terdiri atas transportasi jalan raya (*road transport*) dan transportasi jalan rel (*rail transport*)

a. Transportasi jalan raya

Alat transportasi yang digunakan dalam transportasi jalan raya berupa manusia, binatang, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk, dan kendaraan motor lainnya. Jalan yang digunakan berupa jalan tanah, jalan kerikil, dan jalan aspal. Tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga hewan, tenaga uap, BBM, dan diesel

b. Transportasi Jalan Rel

Untuk transportasi jalan rel, alat angkut yang digunakan berupa kereta api. Jalan yang digunakan yaitu berupa jalan rel baja. Tenaga penggeraknya adalah tenaga uap, diesel dan tenaga listrik

2. Transportasi Air

Transportasi melalui air terdiri dari transportasi air di pedalaman (*inland transport*) dan transportasi laut (*ocean transport*)

a. Transportasi air pedalaman (*inland transport*)

Alat angkutan yang digunakan berupa sampan, kano, motor boat, dan kapal. Jalan yang dilaluinya adalah sungai, kanal, dan danau. Tenaga penggerak yang digunakan adalah pendayung, layar, tenaga uap, BBM, dan diesel.

b. Transportasi Laut (*ocean transport*)

Alat angkutan yang digunakan berupa perahu, kapal api/uap, dan kapal mesin. Jalan yang dilalui adalah laut, samudra, dan teluk. Sedangkan tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga uap, BBM, dan diesel.

### 3. Transportasi Udara

Merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) sebagai alat transportasi, dan udara atau ruang angkasa sebagai jalannya. Tenaga penggerak yang digunakan adalah BBM dengan berbagai rupa alat yang digerakkannya.

Peranan transportasi dibagi menjadi 3 bagian besar yaitu :

#### 1. Perekonomian

Transportasi berperan penting dalam sektor perekonomian, seperti salah satu kegiatan ekonomi yaitu distribusi. Distribusi merupakan kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk menyalurkan hasil barang produksi dari produsen ke konsumen. Menurut Daljoeni (2003) tentang peran transportasi dalam menghubungkan bahan baku ke konsumen : ‘pengangkutan berperan penting untuk saling menghubungkan daerah sumber baku, daerah produksi, daerah pemasaran, dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen’. Dengan adanya transportasi, maka proses distribusi akan lebih mudah karena terbantu dengan alat kendaraan yang

membuat proses penyaluran hingga daerah-daerah pelosok terjangkau.

Tujuan transportasi dalam mendukung perkembangan ekonomi nasional antara lain :

1. Meningkatkan pendapatan nasional disertai dengan distribusi yang merata antara penduduk
2. Meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan pada konsumen, industri, dan pemerintah
3. Mengembangkan industri nasional yang dapat menghasilkan devisa serta mensuplai pasaran dalam negeri.
4. Menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat

## 2. Sosial

Selain berperan dalam bidang ekonomi, transportasi juga berperan dalam bidang sosial. Manusia merupakan makhluk sosial dimana setiap manusia membutuhkan manusia yang lainnya (hubungan timbal balik). Sehingga dengan adanya transportasi, akan memudahkan manusia dalam berinteraksi sosial seperti sarana pelayanan masyarakat, memudahkan manusia dalam pertukaran informasi, mempercepat perpindahan manusia ke suatu tempat. Menurut Salim (2000) transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri. Selain itu transportasi

melaksanakan penyebaran penduduk dan pemerataan pembangunan.

### 3. Politis

Transportasi juga berperan penting dalam bidang politis. Seperti menciptakan persatuan, memperluas pelayanan masyarakat, meningkatkan keamanan negara, mempermudah dalam mengatasi permasalahan seperti bencana alam

### 4. Kewilayahan

Menurut Margareta (2000) Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas, adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Pembangunan pedesaan semakin lambat dan terhambat karena kurangnya sarana transportasi yang ada.

#### **2.2.2 Kereta Api Komuter**

Kereta Api Komuter adalah salah satu transportasi umum yang memiliki lintasan tersendiri yaitu berupa rel yang membuat transportasi tersebut memiliki keunggulan yaitu waktu tempuh lebih cepat dibandingkan dengan transportasi umum darat lainnya. Jenis

Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo ini adalah tipe kereta rel diesel listrik. Menurut Setiawan (2005), Kereta komuter di klasifikasikan sebagai salah satu transportasi massal, dikhususkan untuk mengangkut konsumen yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota.

Kunci dalam kualitas transportasi kereta api menurut Kramadibrata (2006) meliputi :

1. Keselamatan perjalanan dan keandalan
2. Ketepatan waktu
3. Kemudahan layanan
4. Kenyamanan
5. Kecepatan dan perpindahan keberadaan

Keunggulan dan kelemahan dari kereta komuter menurut (Lloyd & Fjellstrom, 2003) adalah sebagai berikut :

Keunggulan kereta komuter

1. Memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan dengan angkutan umum yang lain seperti bus, mikrolet, dll.
2. Memiliki jalur khusus, sehingga tidak mengganggu pengguna jalan lain
3. Waktu tempuh relatif lebih cepat dibandingkan dengan angkutan lain untuk tujuan yang sama

Sedangkan kelemahan kereta komuter meliputi :

1. Daerah jangkauan yang kurang luas. Kereta ini tidak dapat menjangkau daerah-daerah pelosok karena kereta ini hanya diperuntukan untuk menjangkau daerah-daerah tertentu saja.
2. Jadwal kereta. Penumpang harus menyesuaikan diri dengan jadwal yang ada dan harus menunggu apabila mengalami keterlambatan.

### 2.2.3 Pelayanan Transportasi Publik

Menurut Kasmir (2010) pelayanan (*customer*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi. Dalam usaha pelayanan jasa, paling tidak ada 4 faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu, kecepatan, keramahan, ketepatan dan keramahan.

Parasuraman, Zeithal, & Berry (1988) dalam studinya mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yakni :

1. *Tangibles* atau bukti fisik. Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar
2. *Reability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang permintaan pelanggan

Menurut Miro (2012, dalam Salim, 2004) pengukuran kinerja moda transportasi dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain :

1. Kapasitas Seluruh komponen sistem transportasi dalam menampung objek yang diangkut
2. Kondisi teknis seluruh komponen sistem transportasi apakah layak pakai atau tidak, berteknologi tinggi atau tidak.
3. Peralatan penunjang yang cukup untuk menunjang kelancaran sistem operasional transportasi
4. Kualitas sumber daya manusia yang mengelola atau menyediakan

## 5. Jaringan trayek dan ketepatan waktu operasional

Menurut Gasperetz (2002, dalam Umilia, 2006) Pelayanan angkutan umum merupakan salah satu bentuk penyediaan jasa, dimana indikator pelayanannya dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Pelayanan dalam waktu tunggu dan waktu proses
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Mewujudkan interaksi baik dengan pengguna jasa (berkaitan dengan citra dan performa pelayanan, seperti keamanan dan penyediaan informasi)
5. Tanggung jawab
6. Penerimaan kritik dan saran yang harus direspon dengan sungguh-sungguh
7. Kemudahan mendapatkan pelayanan
8. Kuantitas petugas yang melayani
9. Variasi model pelayanan
10. Inovasi dalam memberikan pola baru dalam pelayanan

Menurut Hess (2002), ada dua faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan jumlah pengguna angkutan umum, antara lain

### 1. Faktor Eksternal

Mencakup aspek yang diatur oleh pihak diluar perusahaan, Aspek yang mempengaruhi pengguna sebelum menaiki kereta



komuter, antara tempat asal/tujuan menuju stasiun. Contoh :  
Tarif angkutan umum, stasiun, angkutan umum, waktu perjalanan, dan jarak menuju halte.

## 2. Faktor Internal

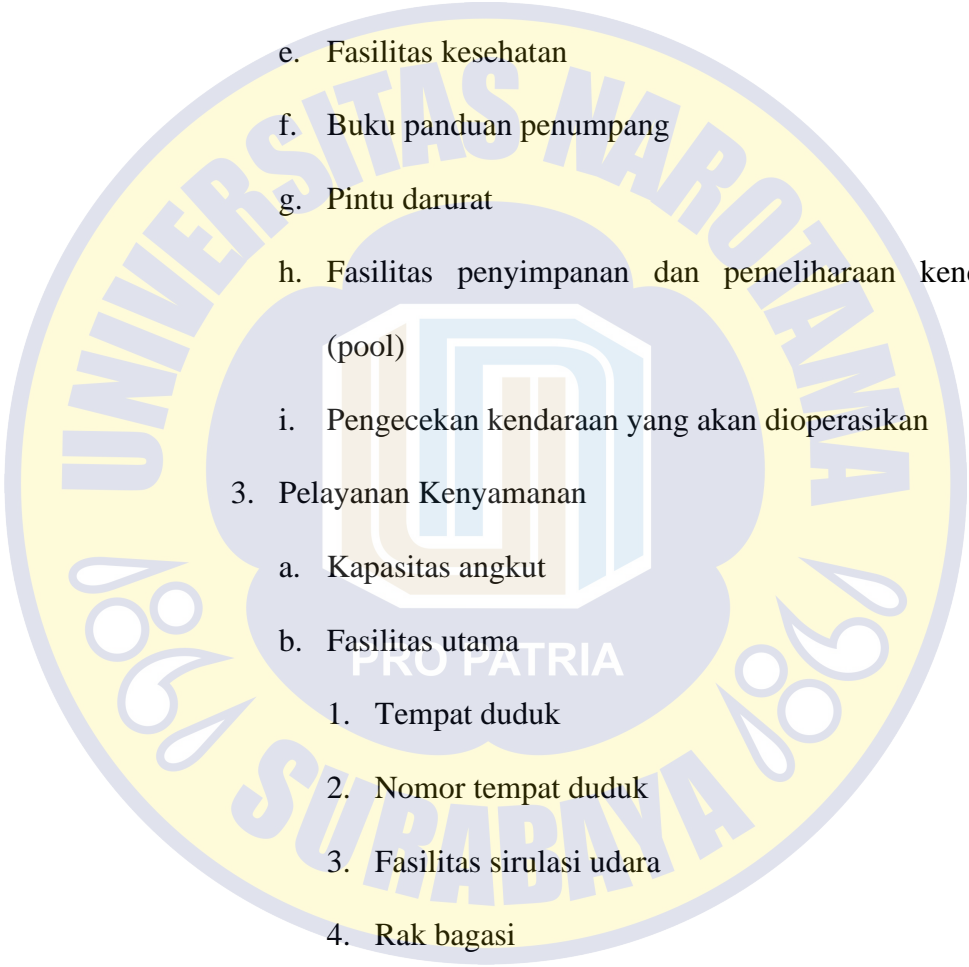
Merupakan aspek kebijakan dalam suatu perusahaan. Aspek Internal didapat saat berada distasiun dan dalam kereta komuter, sehingga cakupannya hanya pada kereta komuter itu sendiri. Seperti, tarif, kapasitas, frekuensi, dan fasilitas penunjang distasiun dan didalam kereta komuter

Berikut adalah Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Stategis Nasional menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 tahun 2019 diantaranya yaitu :

### 1. Pelayanan Keamanan

- a. Tiket penumpang
- b. Tanda pengenal bagasi
- c. Alat pemberi informormasi adanya bahaya
- d. Alat pemberi informasi posisi posisi kendaraan
- e. Daftar penumpang
- f. Tanda pengenal awak kendaraan
- g. Asisten Pengemudi
- h. Informasi gangguan keamanan
- i. Informasi dokumen, trayek, dan identitas kendaraan

### 2. Pelayanan Keselamatan

- 
- a. Pengemudi dalam kondisi fisik yang baik dan berkompeten
  - b. Lampu senter
  - c. Alat pemukul / pemecah kaca (martil)
  - d. Alat pemadam api ringan
  - e. Fasilitas kesehatan
  - f. Buku panduan penumpang
  - g. Pintu darurat
  - h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)
  - i. Pengecekan kendaraan yang akan dioperasikan
3. Pelayanan Kenyamanan
    - a. Kapasitas angkut
    - b. Fasilitas utama
      1. Tempat duduk
      2. Nomor tempat duduk
      3. Fasilitas sirkulasi udara
      4. Rak bagasi
    - c. Fasilitas tambahan
      1. Fasilitas kebersihan
      2. Kaca film
      3. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang

4. Pengatur suhu ruangan

5. *Reclining Seat*

4. Pelayanan Keterjangkauan

a. Akseibilitas

b. Tarif Tiket

5. Pelayanan Kesetaraan

a. Pelayanan Prioritas

1. Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk

2. Pemberian prioritas naik/trun penyandang cacat

b. Ruang Penyimpanan

1. Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda

6. Pelayanan keteraturan

a. Informasi Pelayanan

1. Kedatangan dan keberangkatan

2. Tarif tiket

b. Informasi gangguan perjalanan

c. Kinerja Operasional