

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Kepuasan Pelanggan**

“Pendapat Paraskevas, Kastania serta Tzembelikos(2014), kenyamanan pengguna mengacu pada kualitas layanan yang diterima pelanggan, Kualitas layanan mencakup empat dimensi, yaitu kekonkretan, visibilitas, keandalan, penerimaan dan empati.”

Elemen Visual adalah bentuk fisik dari layanan yang diterima pelanggan, seperti B, desain, warna dan bentuk perusahaan, Keandalan mengacu pada keandalan layanan yang diterima pelanggan, seperti B. kecepatan layanan dan keandalan informasi yang diberikan. Responsiveness adalah kecepatan pelayanan yang diterima pelanggan, seperti B. kecepatan pelayanan dan kecepatan tanggap keluhan pelanggan, Empati berarti peduli tentang kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan berdasarkan harapan pelanggan

Teori kualitas layanan empat dimensi menekankan bahwasanya kenyamanan pengguna dipengaruhi oleh mutu fasilitas dialami pelanggan dalam empat dimensi tersebut, Jika kualitas pelayanan pada keempat area tersebut memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan puas Di sisi lain, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan di keempat area tersebut maka pelanggan akan merasa tidak puas.

#### **2.2 Sistem Transportasi Perkotaan**

Perubahan kehidupan masyarakat yang disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi dan lingkungan menjadi faktor utama percepatan pertumbuhan teman jalanan.Selain masalah administrasi yang berkaitan dengan perjalanan itu sendiri, maka upaya manajemen lalu lintas didasarkan pada pendekatan sistematis untuk menciptakan pemikiran strategis yang lebih baik..

Berfokus secara ketat dan sederhana pada kegiatan perjalanan, dapat dikatakan bahwa system perjalanan adalah kombinasi sumber daya perjalanan yang bersama-sama menciptakan layanan perjalanan, sehingga sistem perjalanan juga merupakan bagian penting. Bagian atau unsur lain yang membentuk negara sebagai suatu sistem.

#### **2.3 Kebijakan transportasi perkotaan**

Dari meneliti permasalahan masyarakat Indonesia sebagai daerah perkotaan dari segi

jumlah penduduk, dapat disimpulkan bahwa tidak semua kondisisama di semua kota, Oleh karena itu kontrol dan manajemen berbeda, Namun, kerangka politik tetap sama dan keseluruhan kekuatan dan pentingnya kebijakan pariwisata kota dapat dijelaskan seperti:

1. Meningkatkan metode transportasi umum berefisiensi tinggi serta baik, aman, damai, dan sesuai, membayar biaya bagi seluruh lapisan masyarakat, namun tetap dapat menjaga kesinambungan pelayanan transportasi, mengurangi kemacetan dan kemacetan lalu lintas, serta menjaga kelestarian lingkungan..
2. Mengintegrasikan sistem jaringan jalan kota dan sekitarnya agar angkutan kota lebih efisien melayani wilayah regional dan sekitarnya.
3. Menjain koneksi sesama moda yang mengikuti pedoman lingkungan khusus untuk kapasitas transportasi dan dapat memenuhi permintaan yang terus meningkat.
4. Mengoptimalkan harmonisasi penyusunan dan pengerjaan transportasi kota terkandung perencanaan dan industry.
5. Mengelola efek lingkungan berdasarkan transportasi melalui keselamatan & efisiensi tenaga menggunakan menerapkan kebijakan sadar tenaga & menguji tunggangan buat menaikkan keselamatan & menjaga kualitas transportasi.

## **2.4 Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

“Pendapat Hayat(2017:22) Pengertian fasilitas publik memenuhi semua fasilitas pondasi yang diperlukan penduduk guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan”.

“Berdasarkan keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, “ Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi keinginan penerima jasa dan berkaitan dengan hukum pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Berdasarkan Pasal 25 UU 2009 (1), “ Pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“ Pelayanan publik ialah aktivitas ataupun rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan memenuhi keinginan pelayanan, seperti mana ditentukan oleh undang - undang, atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk”

Secara universal fasilitas publik ialah fasilitas diakui bagi penyedia fasilitas sebagai pemenuhan keperluan warga negara dan mesti digerakan serta disebar luaskan secara gampalng dan menyeluruh.

Undang – Undang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwasanya wilayah cakupan fasilitas publik bisa diklasifikasikan menjadi 2 struktur yaitu:

a. fasilitas barang serta pelayanan publik

fasilitas penyediaan serta distribusi produk serta jasa public mengendalikan semua fasilitas yang diberikan negara kepada rakyat. Fasilitas umum dalam golongan ini dapat diberikan negara yang setengah ataupun semua asetnya tidak dapat dipisahkan milik Negara, atau oleh BUMN serta setengah ataupun seluruhnya adalah aset negara (BUMN).

b. Layanan administrative

Fasilitas publik tergolong di dalam golongan ini : perbuatan administrasi negara dan diatur untuk memenuhi perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan properti, serta tindakan administrasi pemerintah dan diatur dari badan non-pemerintah berdasarkan undang - undang dan dilakukan didasari kesepakatan bersama penerima fasilitas.

#### **2.4.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan public**

1. Kebutuhan umum berarti bahwa fasilitas umum harusnya dapat mencukupi kebutuhan universal, menciptakan nilai - nilai kemanusiaan serta meningkatkan manajemen pelayanan publik tanggap, partisipatif, berdaulat, dan kesamarataan.
2. Ketetapan hukum yang diinginkan oleh negara memastikan peraturan tertulis bagi penyelenggaraan fsailitas umum baik bagi pelaksana ataupun bagi pemeroleha fasiltas. Artinya wewenang, kewajiban dan wewenang memiliki batasan yang jelas. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.
3. Keterbukaan artinya setiap pengguna memperoleh fasilitas bisa sangat mudah mendapat serta memperoleh kabar ataupun arahan terkait fasilitas yang di

inginkan.

4. Partisipasi ialah menetapkan peluang ke warga negara agar ikut serta di dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara menyampaikan keluhan, keluhan, ketidakpuasan, dan saran. Dan semua ini harus dijawab dengan baik oleh pihak yang menangani pengaduan.
5. Profesionalisme artinya pegawai atau penyedia jasa harus memiliki kualifikasi profesi.
6. Akuntabilitas artinya penyelenggara pelayanan publik harus mengutamakan tidak hanya kepentingan pasar, tetapi juga kepentingan konstitusi, peraturan, nilai politik, standar profesi, serta nilai warga negara.
7. perbuatan yang sama / nondiskriminasi Dimaksudkan sebagai penyelenggara fasilitas umum memegang fungsi yang amat istimewa di dalam pememenuhan kepentingan fasilitas warga negara. Dalam memenuhi peran tersebut, pemimpin harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara adil tanpa memandang agama, ras, golongan, gender, dan lain-lain.

## **2.5 Tinjauan Kereta Api**

### **2.5.1 Sejarah Kereta Api Indonesia**

Riwayat KA Indonesia dahulu waktu pejabat Jenderal Hindia Belanda, "L.A.J. Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864 pembangunannya dilakukan melalui industri swasta yang bernama Naamlouze Venoetschap Nederlansch Indien Spoorweg Maatschappij (NV.NISM) dengan ukuran luas 1435 milimeter".

Sementara itu, tanggal 8 April tahun 1875, penguasa Hindia Belanda mendirikan rute lintas Kereta Api Negara (SS). Lintas SS perdana meliputi Surabaya - Pasuruan-Malang. Kesuksesan NISM dan SS menstimulasi Sijjottja swasta untuk mendirikan lajur KA ke wilayah Semarang, Joana stoomtram maatschappij (SJS). Industri Trem Uap Semarang-Cirebon (OJS), Perusahaan Trem Uap Pasoeroean (PS.SM), Perusahaan Trem Uap Kediri (OJS), Perusahaan Trem Uap Pasoeroean (PS.SM), Perusahaan Trem Uap Kediri (MSM), Perusahaan Trem Uap Malang (MS), Perusahaan Trem Uap Madoera (MAD.SM), Perusahaan KA Deli (DSM).

Bukan hanya di daerah Jawa, KA dibangun di daerah Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), serta daerah Sulawesi (1922)

sementara di daerah kalimantan, bali serta lombok akan ada tinjauan bisa jadi pembangunan rel KA, belum sampai dalam tahap konstruksi, sampai penghujung tahun 1928, jarak rel KA serta trem di indonesia sepanjang 7.464 kilometer, yang mana 4.089 kilometer milik negara serta 3.375 km milik swasta.

waktu tahun 1942 penguasa hindia belanda takluk tanpa syarat kepada jepang, mulai waktu itu perkeretaapian indonesia dikuasai oleh Jepang serta berubah menjadi rikyu Sokyoku (layanan KA). waktu pendudukan jepang, lalu lintas KA diutamakan hanya kepada kebutuhan militer. Perkembangan pada masa jepang ialah perpindahan sakti - bayah serta muaro - pekanbaru hanya membawa produk tambang batu bara menggunakan mesin perang. Akan tetapi, jepang serta membongkar rel sejauh 473 kilometer serta mengirim ke burma untuk digunakan pembangunan lintasan kereta api.

Setelah indonesia mendeklarasikan kemerdekaannya, saat tanggal 17 agustus 1945, jepang mengendalikan stasiun tersebut, beberapa hari kemudian serta pusat kendali kereta diambil alih Puncaknya adalah perebutan Kantor Pusat KA bandung saat tanggal 28 september 1945, terbentuknya dinas perkeretaapian republik indonesia (DKARI) waktu belanda balik lagi ke Indonesia tahun 1946, belanda mendirikan lajur kereta api di indonesia yang disebut Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), kumpulan dari SS serta seluruh perusahaan KA swasta (terkecuali DSM). Pada tahun 1945 (saat ini dirayakan sebagai hari kereta api indonesia) serta terbentuknya Dinas perkeretaapian republik indonesia (DKARI). Waktu belanda balik ke indonesia pada 1946, belanda membangun lagi jalur kereta api di indonesia yang disebut staatssporwegen / verenigde spoorwegbedrijf (SS/VS), kumpulan antara SS serta semua jalur KA swasta (kecuali DSM).

Karena kesepakatan berdamai yang disepakati pada konferensi meja bundar (kmb) pada bulan desember 1949 kepemilikan diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda, perpindahan tersebut berlangsung di tahun 1950 ketika dkari serta ss / vs bergabung membentuk dinas perkeretaapian (dka). Tanggal 25 Mei, dka berubah ke industri kereta api negara (pnka). Simbol kendaraan daya Tanah Air juga diluncurkan pada tahun yang sama mencerminkan transformasi perkeretaapian Indonesia sebagai pilar transportasi yang melahirkan kesejahteraan bangsa. Selain itu, waktu tahun 1971 pemerintah kembali mengganti formasi PNKA sebagai perusahaan jawatan kereta api (pjka). Demi memajukan jasa transportasi, pjka merubah struktur jad perusahaan kereta api (perumka) pada tahun



1991, perumka jadi perusahaan dependen, pt. kereta api indonesia (persero) tahun 1998.

Sampai sekarang pt. kereta api indonesia (persero) mempunyai 7 cabang perusahaan atau kelompok usaha yakni keret api indonesi Jasa (2003), kereta api indonesia Bandara (2006), kereta api indonesia Commuter (2008), kereta api indonesia Wisata (2009), kereta api indonesia Logistik (2009), kereta api indonesia Properti (2009) pt. pilar sinergi bumh indonesia (2015).

## **2.6 Angkutan Kereta Api**

Angkutan darat berkembang menggunakan teknologi penggerak (alat) konvensional berbentuk roda, kemudian melahirkan bermacam jenis serta bentuk, searah bersama kemajuan teknologi otomotif, logam, elektronik serta informasi, masyarakat sudah dapat menggunakan sumber daya alam yang telah ada hendak menghasilkan bermacam alat transportasi serta lokomotif.

Perkeretaapian adalah kendaraan yang dilengkapi lokomotif yang berjalan sendiri atau bersama dengan peralatan perkeretaapian lainnya dan bergerak sehubungan dengan perjalanan KA di atas rel (UU No. 23 tahun 2007), moda angkutan mempunyai karakter serta kelebihan tersendiri yang paling utama ialah kapabilitas buat membawa orang serta komoditas dalam jumlah besar, irit energi, tidak memakan banyak ruang, aspek keamanannya memadai, jumlah polusi yang sangat rendah, dan pastinya sangat efisien daripada transportasi jalan di jangka panjang, Lalu lintas jarak jauh dan area lalu lintas tinggi, seperti lalu lintas B perkotaan, dengan kelebihan serta karakter perkeretaapian tertera, daripada itu fungsi perkeretaapian ialah upaya membangun kesatuan metode transportasi domestik harus diperkuat. Karena itu, pelaksanaan perkeretaapian dari penyediaan, pelaksanaan, pemeliharaan, serta penggunaan harus diatur semaksimal mungkin agar angkutan perkeretaapian terjamin terlindungi, nyaman, cepat, tepat, tertata, efektif, dan terpadu. pada sarana angkutan lainnya, dengan demikian, diperoleh keselarasan serta pemanfaatan antar moda angkutan yang dapat memajukan penawaran pelayanan transportasi penumpang dan transportasi komoditas (“UU No. 23 Tahun 2007”). Angkutan kereta api adalah transportasi yang menggunakan kereta api untuk membawa orang / komoditas dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

Pertama, sebutan “ kereta api yang dikenal dinegara indonesia lahir, lantaran sebelum batu bara atau kayu digunakan sebagai bahan bakar, pada saat kereta bergerak menjadi

cerobong asap, selain membawa percikan api yang lumayan banyak” (Warpanai, 1990). Kemajuan perkeretaapian berlanjut pada bidang-bidang seperti perencanaan pembangunan, teknologi komunikasi, informasi serta teknologi material, hal tersebut juga mendorong berkembangnya peralatan dan infrastruktur perkeretaapian seperti kereta berkecepatan tinggi, monorel (dalam satu jalur) kereta levitasi magnetik (maglev), serta angkutan barang berat. Sebutan zug masih digunakan, meskipun zug telah sangat modern serta tak lagi memakai bahan bakar batu bara dan kayu yang menyemburkan api melalui corong asap.

## **2.7 Jenis Stasiun Kereta Api**

Melalui ketentuan Menteri Perhubungan nomor : PM 33 Tahun 2011 mengenai terminal atau stasiun, jenis serta fungsinya, stasiun dibagi menjadi tiga menurut jenisnya, yaitu :

### **1. Stasiun kargo**

stasiun kargo adalah stasiun tempat barang dimuat dan dibongkar, Gudang setidaknya harus memiliki fasilitas sebagai berikut:

- A. keselamatan
- B. pengamanan
- C. bongkar muat
- D. fasilitas umum
- E. tempat pembuangan sampah

### **2. Stasiun penumpang**

stasiun penumpang ialah stasiun yang difungsikan menaikkan dan menurunkan pengguna jasa, stasiun penumpang setidaknya harus mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- a. keselamatan
- b. pengamanan
- c. ketentraman
- d. tempat naik serta tempat turun penumpang
- e. Penyandang cacat
- f. fasilitas tempat kesehatan
- g. fasilitas umum

- h. fasilitas tempat pembuangan sampah
- i. fasilitas papan informasi

## **2.8 Pelayanan Umum Stasiun Kereta Api**

Layanan publik stasiun menawarkan berbagai layanan, terdiri dari:

### **1. Customer service on station**

Staf station customer service (Csos) akan menerima keluhan serta pertanyaan Anda di stasiun dan mendukung Anda dalam menanganinya. Jika petugas CSOS dapat menyelesaikan pengaduan tersebut, kasus tersebut akan ditutup, Sebaliknya, jika pengaduan memerlukan proses lebih lanjut, staf CSOS melanjutkan laporan pengaduan ataupun permintaan customer melalui aplikasi Customer Relationship Management ke tim Customer Relations Contact Center 121, dimana status pengaduan terbuka, tentunya setiap aduan yang diterima pasti diproses sangat cepat, tepat dan terarah.

### **2. Fasilitas kesehatan**

Layanan / fasilitas yang akan diterima sebagai penumpang kereta api adalah penyediaan layanan kesehatan, cedera ringan atau serius memerlukan perawatan yang cepat dan professional, daripada membeli obat di apotik ataupun ke rumah sakit, anda bisa mendapatkan penanganan pertama dari layanan kesehatan yang disiapkan dari pihak PT. KA indonesia.

### **3. Lost and found**

Kereta api indonesia menyediakan pelayanan lost and found untuk pengguna yang menemukan barang hilang ataupun barang yang tertinggal di sekitar terminal, pengguna jasa bisa mengadakan kehilangan ke stasiun atau kondektur di kereta, serta dengan menghubungi contact center KAI 121.

### **4. Toilet bersih**

Kereta api indonesia menyiapkan fasilitas toilet yang bersih serta nyaman merupakan layanan Kereta api indonesia hingga sampai detail terkecil untuk memberikan kenyamanan pengguna, personil juga melaksanakan membersihkan serta mengontrol keliling secara rutin setiap waktu demi menjamin toilet selalu bersih maupun kering (tidak licin), berbau harum, serta terbebas dari air. Maka dari itu, toiletnya gratis, jadi kita harus ikut merawat serta menjaga agar



terbebas dari sampah.

#### 5. Ruang Menyusui

Kereta api indonesia menyediakan fasilitas tempat untuk ibu menyusui bagi, kamar ini menawarkan privasi bagi ibu saat memberikan asi. Pada agustus 2022, Kereta api indonesia akan mempunyai 118 ruangan / tempat perawatan distasiun daerah Jawa maupun daerah Sumatera, sarana dikamar ini lumayan lengkap dengan kuris panjang, tempat pakaian, wastafel, serta AC untuk memberikan kesejukan untuk bayi maupun balita.

#### 6. Musala

Bagi pemeluk agama islam, shalat 5 kali sehari merupakan keharusan dilaksanakan setiap hari, Kereta api indonesia menyiapkan mushola bagi seluruh pengguna agar bisa melakukan sholat dengan nyaman serta tenang.

### **2.9 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Penggunaan metode kualitas layanan (ServQual), Metode Service Quality (ServQual) banyak dipakai di beragam aspek dikarenakan gampang digunakan serta bentuk hasil kajian memungkinkan saran perbaikan kinerja/layanan, Peran utama Servqual adalah mengukur seberapa baik layanan memenuhi harapan pelanggan, Mencapai kualitas layanan berarti secara konsisten mengkompromikan harapan pelanggan. Untuk informasi dasar penumpang stasiun sidoarjo dikumpulkan melalui wawancara, kuisisioner dan observasi dan informasi sekunder dikumpulkan secara verbatim analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan dilakukan analisis data stasiun sidoarjo pada penelitian ini.

## 2.10 Penelitian/Riset Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan anatara lain :

No.	Penulis	Judul	Metodologi dan Variabel	Kesimpulan
1.	Silfi Galuh Navitasari, Akhmad Hasanuddin, Nunung Nuring Hayati, Sonya Sulistyono. 2019  <a href="https://www.researchgate.net/publication/341292833_The_Service_Performance_Evaluation_Of_Madiun_Train_Station/links/5ed0d27b45851529451b074/The-Service-Performance-Evaluation-Of-Madiun-Train-Station">https://www.researchgate.net/publication/341292833_The_Service_Performance_Evaluation_Of_Madiun_Train_Station/links/5ed0d27b45851529451b074/The-Service-Performance-Evaluation-Of-Madiun-Train-Station</a> .	penilaian kinerja stasiun KA Madiun	Metodologi: Kuesioner dengan metode observasi dan referensi nomor PM 48 Tahun 2015 dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia ini memuat: Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kenyamanan dan Keadilan. Variabel: 1) Uji validitas 2) uji reliabilitas 3) Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan	“ Pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun menurut SPM berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.: Karena jenis PM.48 kelas besar tahun 2015, ketersediaan stasiun Madiun adalah 94,44 dan utilisasi stasiun Madiun adalah 88,89%. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan metode IPA (Important Performance Analysis), menurut perintah Menteri Perhubungan Republik Indonesia, kepuasan stasiun Madiun adalah sebagai berikut: PM.48 pada tahun

				2015 mendapatkan nilai selisih terbesar -0,90. Sedangkan penilaian Stasiun Madiun untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) bertujuan untuk meningkatkan kinerja indikator variabel pada Triwulan I, II, III dan IV.”
2.	Dwi esti intari, Irma suryani, Iswati septya. 2017 <a href="https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jft/article/viewfile/2013/1560">https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jft/article/viewfile/2013/1560</a>	Evaluasi tingkat pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor di Kota Bogor, Jawa Barat	Metodologi: menurut metode survei persepsi Sastra Kualitas Layanan (ServQual) data utama Data sekunder Variabel: 1) Uji validitas 2) uji reliabilitas 3) Analisis kepuasan pelanggan 4) layanan 5) minat/harapan	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Stasiun Bogor dapat disimpulkan bahwasanya kriteria pengguna layanan di Stasiun Bogor sebagian besar adalah wanita, dengan usia rata-rata 5 kali dalam seminggu.
3.	Azhar Hermawan Riyanto, Bambang Riyanto. 2015 <a href="https://pdfs.semanticscholar.org/0888/40a99f8acd37b85e87cda5da973e9275a4e7.pdf">https://pdfs.semanticscholar.org/0888/40a99f8acd37b85e87cda5da973e9275a4e7.pdf</a>	Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Pada Kepuasan Pengguna	Metodologi: Menggunakan Analisis Kinerja Penting (IPA). Secara	“ Rata-rata rating kepentingan dan kinerja pelayanan Stasiun Bogor diperkirakan dari hasil perhitungan

		<p>Angkutan Kereta Api Menggunakan Impance Performance Analysis (IPA)</p>	<p>kuantitatif data utama Data sekunder Variabel: 1) Kepuasan Pelanggan 2) Tingkat kepentingan/ harapan</p>	<p>CSI (Customer Satisfaction Index) yang diperoleh dengan nilai 62% yang menunjukkan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Bogor. stasiun dan termasuk dalam kategori cukup senang.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis IPA dan perhitungan nilai kesenjangan (gap value), terdapat lima atribut yang harus diprioritaskan dalam pengolahan. Terlihat bahwa prioritas perbaikan atribut pada analisis IPA berdasarkan urutan Atribut dengan nilai negatif terbesar berada pada urutan pertama yaitu: Jumlah toilet (-2,16) 2. Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang (-2,06) 3. Kebersihan dan kenyamanan toilet (-1,90) 4. Naik dan</p>
--	--	---	---	---

				turun penumpang (platform) yang mudah dan nyaman (-1,44) ) 5 . Ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api (-1.37)"
4.	Akhmad Afnan afnan.akhmad@gmail.com Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta 2018 <a href="https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jbe33/article/view/55">https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jbe33/article/view/55</a>	Mengukur Keberhasilan E-Ticketing Pt Kereta Api Indonesia (Kai) Menggunakan Modified Delone Dclean	Metode: Penggunaan metode kuantitatif Variabel: 1) Uji validitas 2) uji reliabilitas	“ Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemakaian berpengaruh positif terhadap laba bersih, dan laba bersih juga berpengaruh terhadap pemakaian. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan KAI-e-Ticket memberikan manfaat bagi pengguna KAI-e-Ticket yang kemudian menjadi faktor yang mempengaruhi reuse. Dari sini dapat disimpulkan bahwa penggunaan dan laba bersih berada dalam hubungan timbal balik.
5.	Rina Dwi Wahyuni Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fisipol Universitas 17 Agustus 1945	Kualitas pelayanan publik (kajian kualitas pelayanan transportasi di	Metode: Dengan metode deskriptif kualitatif	“ Berdasarkan hasil survey dari segi bukti langsung (material), prosedur



<p>Surabaya 2017 <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/229335544.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/229335544.pdf</a></p>	<p>Stasiun Wonokromo Surabaya)</p>	<p>Variabel: untuk berkonsultasi persepsi dokumentasi</p>	<p>Stasiun Wonokromo sederhana, baik dari segi kenyamanan dan kebersihan petugas Stasiun Wonokromo. Hasil studi reliabilitas menunjukkan bahwa pengguna jasa Stasiun Wonokromo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Stasiun Wonokromo ditinjau dari segi kehandalan, dari segi tanggung jawab, tanggung jawab dapat diartikan tanggung jawab atau semangat pegawai. untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan. Hal ini menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Stasiun Wonokromo memenuhi kebutuhan masyarakat. Prospek hasil</p>
--	--	---	---

				<p>penetapan masalah kepastian (certainty) dan penjaminan khususnya keselamatan stasiun Wonokromo cukup baik. Hanya keramahan dan kesopanan para pejabat yang meningkat. Aspek empati terkait dengan kepedulian pegawai yang mengutamakan kebutuhan masyarakat mendukung terciptanya pelayanan publik Stasiun Wonokromo yang berkualitas terutama melalui kesan yang menyenangkan.</p>
6.	<p>Fachmi muhammad, ratna agustina 2021 <a href="https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:jPqu4FGicPUJ:scholar.google.com/&amp;hl=id&amp;as_sdt=0,5&amp;scioq=kinerja+pelayanan+transportasi+kereta+api">https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:jPqu4FGicPUJ:scholar.google.com/&amp;hl=id&amp;as_sdt=0,5&amp;scioq=kinerja+pelayanan+transportasi+kereta+api</a></p>	<p>Galunggung Rail Service Performance, Bandung-Tasikmalaya</p>	<p>Metode: Dengan metode Secara kuantitatif data utama Data sekunder Variabel: evaluasi kinerja waktu Harga/Biaya keamanan kemudahan</p>	<p>“ Kinerja KA Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan ketentuan standar pelayanan minimal angkutan kereta api penumpang menunjukkan kinerja KA yang baik. Hanya</p>

			penggunaan	layanan pembandingan yang belum tersedia yaitu layanan informasi yang disajikan secara visual. Walaupun hasil opini pengguna menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kereta api Galunggung Bandung-Tasikmalaya baik, hal ini tercermin dari hasil perhitungan dengan rata-rata 2,94"
7.	Erna Savitri, dan Muhammad Ezra Pratama 2018 <a href="https://sisdam.univpancasila.ac.id/uploads/berkas/penelitian/penelitian-032503620109032021165522.pdf">https://sisdam.univpancasila.ac.id/uploads/berkas/penelitian/penelitian-032503620109032021165522.pdf</a>	Analisis peningkatan pelayanan transportasi menurut tingkat kepuasan pengguna KA Cirebon Ekspres dan KA Tegal Bahar	Metode: Dengan metode IPA (Analisis Penting-Kinerja) data utama Data sekunder Variabel: Tingkat Kepuasan Pengguna (Kinerja) tingkat kepentingan	" Berdasarkan perhitungan analisis kuadran dengan menggunakan metode IPA, terdapat lima indikator periklanan yang dianggap belum terpenuhi karena faktor pendukung terkait kenyamanan dan keamanan. Kenyamanan dan keamanan masih berada pada kuadran I. Indikator ini merupakan tujuan utama yang

			<p>dilaksanakan kebutuhan . yang akan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan PT.KAI DAOP 3 Cirebon yaitu :</p> <p>1) KA Cirebon Ekspres memiliki 3 (tiga) indikator yaitu: responden kurang puas dengan kebersihan ruangan (0,632), kelengkapan informasi di brosur (0,248), tidak adanya saklar listrik (0,240) 2) KA Tegal Bahari memiliki 4 (empat) indikator yaitu: Mereka yang disurvei tidak puas dengan kebersihan alun-alun (0,136), masalah tirai (0,136), jumlah perjalanan (0,088), masalah lembaran logam (0,096).</p> <p>B. Mengenai prioritas kedua yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan PT.KAI, indikatornya</p>
--	--	--	--

			<p>berada pada Kuadran III yaitu:</p> <p>1) KA Cirebon Ekspres memiliki 5 indikator yaitu responden tidak puas dengan minimnya video surveillance, kenyamanan tempat duduk, pelayanan informasi, waktu keberangkatan, satuan keamanan.</p> <p>2) KA Tegal Bahari memiliki 9 indikator yaitu responden tidak puas dengan kurangnya video surveillance, kenyamanan tempat duduk, pelayanan informasi, kelengkapan brosur informasi, waktu keberangkatan, satuan pengamanan, nomor tempat duduk, penerangan, gangguan. C. Terdapat beberapa indikator yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengguna untuk kenyamanan</p>
--	--	--	--



				<p>dan keamanan berdasarkan tingkat kepentingan/kepentingan dan kepuasan/efisiensi terletak pada kuadran II dan IV. itu adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) KA Cirebon Ekspres memiliki 2 jarum pada kuartir ke-2 dan 5 jarum pada kuartir ke-4.</li> <li>2) Gerak Tegal Bahari memiliki 1 tangan pada kuartir ke-2 dan 1 tangan pada kuartir ke-4.</li> </ol>
8.	<p>Khoirun Nissak, Agus Suryono, Abdul Wachid 2017</p> <p><a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=190285&amp;val=6469&amp;title=Efektivitas%20Pelayanan%20Di%20Stasiun%20Kereta%20Api%20Kertosono%20Kabupaten%20Nganjuk">http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=190285&amp;val=6469&amp;title=Efektivitas%20Pelayanan%20Di%20Stasiun%20Kereta%20Api%20Kertosono%20Kabupaten%20Nganjuk</a></p>	<p>Serviceeffizienz am Bahnhof Kertosono, Nganjuk Regency</p>	<p>Metode: Dengan metode deskripsi dan akses</p> <p>Variabel: kepuasan pelanggan</p>	<p>Efisiensi pelayanan publik di Stasiun Kertosono Kabupaten Nganjuk dapat dikatakan efisien yang didasarkan pada empat pilar utama yaitu: Keamanan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. Dengan keempat pilar tersebut dapat mendukung sistem pelayanan yang ada di Stasiun Kertosono Kabupaten Nganjuk untuk dikembangkan dan</p>

				ditingkatkan kualitasnya agar konsumen pengguna jasa kereta api di Stasiun Kertosono Kabupaten Nganjuk merasa puas dengan pelayanan tersebut. dari stasiun."
9.	<p>Anggun Pratiwi JF, Nadilla Maulidil Haq, Ananda Prima Mardnell dan Angelalia Roza1 2022</p> <p><a href="https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1795">https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1795</a></p>	<p>Kajian Pengoperasian Kereta Api Rute Padang – Pariaman Dalam Mendukung Sektor Pariwisata Di Sumatera Barat</p>	<p>Metode: Dengan metode daftar pertanyaan</p> <p>Variabel: waktu perjalanan tingkat kepuasan dan ketertarikan</p> <p>Uji statistik, validasi data dan reliabilitas</p>	<p>“ 28% penumpang kereta api di Sibinuang berusia di bawah 21 tahun dan 53% adalah perempuan. Jenis pekerjaan penumpang kereta api di Sibinuang sebagian besar bersifat mandiri, dan tujuan utamanya adalah untuk bepergian, hingga 58% lainnya untuk bekerja, sekolah, bedangan dan keperluan lainnya.</p> <p>2. Berdasarkan uji-t, waktu tempuh dan waktu berhenti seluruh perjalanan KA Sibinuang masih dalam batas yang dapat diterima apabila nilai <math>t &lt; t_{Meja}</math> dan</p>

			<p>waktu keberangkatan dan kedatangan masih dalam batas wajar yaitu 3-12 menit. Nilai pekerjaan, yaitu. kapasitas muat penumpang, adalah 83,93% per bulan dalam 1 tahun. 3. Analisis setiap kuesioner menghasilkan hasil yang valid dan reliabel. Pada diagram Cartesien metode IPA (Important Activity Analysis) memberikan hasil sebesar 97% (sangat memuaskan). Dapat disimpulkan bahwa KA Sibinuang yang beroperasi pada jalur Padang-Pariaman memenuhi standarisasi penyelenggaraan perkeretaapian Indonesia dan sangat mendukung industri pariwisata di wilayah Sumatera Barat khususnya wilayah Pariaman.</p>
--	--	--	--

10.	<p>Tri Rahayu, Muhammad Qarinur, Arfis, Muhammad Razali 2021 <a href="https://ojs.polmed.ac.id/index.php/konsep2021/article/view/622">https://ojs.polmed.ac.id/index.php/konsep2021/article/view/622</a></p>	<p>Pendlerzugdienstleistung Krd Sri Lelawangsa Pada Medan - Binjai</p>	<p>Metode: Dengan metode daftar pertanyaan Variabel: Sebuah pertanyaan uji validitas tes kepercayaan</p>	<p>“ Berdasarkan analisis dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan KA KRD Sri Lelawangsa adalah kualitas pelayanan yang meliputi ketepatan jadwal, tempat duduk dan sikap petugas dalam melayani KA. . melatih Klien. Kualitas kereta api meliputi sirkulasi udara yang baik, adanya tempat duduk yang nyaman, sirkulasi yang baik, penerangan yang cukup, kebersihan, keleluasaan dalam bergerak, dan kondisi stasiun meliputi ruang tunggu, loket tiket, perlindungan cuaca. Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disarankan saran yang dapat diberikan yaitu</p>

				<p>diharapkan adanya peningkatan pelayanan stasiun sesuai dengan ketersediaan fasilitas pendukung stasiun, misalnya.</p> <p>B. Pinang Baris tempat penumpang naik dan turun, sistem keamanan stasiun kereta api, sistem penerangan stasiun kereta api dan perbaikan papan informasi. Meningkatkan kepuasan penumpang KA”</p>
11.	<p>Arief Budiman, M.Fakhruriza Pradana, Aldian 2016 <a href="https://ojs.fstpt.info/index.php/ProsFSTPT/article/view/161">https://ojs.fstpt.info/index.php/ProsFSTPT/article/view/161</a></p>	<p>Analisis kinerja layanan pt. Kai (Persia) (studi kasus: Stasiun Kereta Api Pasar Sene (Jakarta)</p>	<p>Metode: Dengan metode Analisis Relevansi-Kinerja (IPA) data utama Data sekunder Variabel: uji validitas tes kepercayaan daftar pertanyaan tingkat yang memuaskan tingkat harapan</p>	<p>“ Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Hubungan karakteristik penumpang stasiun Pasar Senen dengan kepuasan dan harapan. Berdasarkan sampel sebanyak 100 responden, karakteristik didistribusikan menurut jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan dan frekuensi perjalanan sebagai</p>



			<p>berikut:</p> <p>A. karakteristik seksual:          Dari 100 responden, teridentifikasi 54 laki-laki dan 46 perempuan. Dalam hal ini rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 3,26 atau dalam kategori cukup baik, dan rata-rata tingkat harapan secara keseluruhan adalah 4,39 dalam kategori penting. B. Karakteristik usia:          Dari 100 responden, 33 responden berusia 18-25 tahun, 16 responden berusia 25-35 tahun, 23 responden berusia 35-45 tahun, 21 responden berusia 45-55 tahun, dan 7 responden berusia di atas 55 tahun. Dalam hal ini rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 3,22 atau dalam kategori cukup baik, dan rata-rata tingkat harapan</p>
--	--	--	---

			<p>secara keseluruhan adalah 4,24 dalam kategori penting. C. Ciri-ciri jenis pesanan:          Dari 100 responden, 21 adalah mahasiswa, 15 PNS, 28 individu, 9 guru atau dosen, 19 pengusaha dan 8 ibu rumah tangga. Dalam hal ini rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 3,27 atau dalam kategori cukup baik, dan rata-rata tingkat harapan secara keseluruhan adalah 4,41 dalam kategori penting. Simposium FSTPT Internasional ke-19 Universitas Islam Indonesia, 11-13 Oktober 2016 1559</p> <p>D. Karakteristik tingkat pendapatan:          Dari 100 responden, 11 responden berpendapatan &lt; Rp. &gt; Rp. 5.000.000Rp. Dalam hal ini rata-rata tingkat</p>
--	--	--	---

			<p>kepuasan keseluruhan adalah 3,29 atau dalam kategori cukup baik, dan rata-rata tingkat harapan keseluruhan adalah 4,41 yaitu. dalam kategori penting. .</p> <p>e. Karakteristik usia Dari 100 responden, 14 responden melakukan perjalanan sebulan sekali, 18 responden setiap tiga bulan, 17 responden tengah tahunan, 34 responden setahun sekali dan 17 responden melakukan perjalanan tidak menentu. Dalam hal ini rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 3,26 atau dalam kategori cukup baik, dan rata-rata tingkat harapan secara keseluruhan adalah 4,39 dalam kategori penting.</p> <p>2. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KA</p>
--	--	--	---

			<p>Pasar Senen Dibandingkan dengan Stasiun Pasar Senen Hasil analisis kepuasan menurut responden terdapat beberapa pelayanan yang menurut responden penting dan penting. yang kinerjanya harus ditingkatkan. Di sini juga, layanan berikut harus ditingkatkan tergantung pada kinerja responden:</p> <p>A. Kenyamanan 1) x9 = Kebersihan lingkungan dan toilet. Dengan rasio 20% jawaban tidak baik, 50% jawaban negatif dan sangat penting 59%. 2) x10 = kebersihan dan kelayakan tempat ibadah/mushola. Sedangkan proporsi jawaban kurang baik 1%, proporsi jawaban tidak baik 38% jawaban sangat penting 67%. 3) x11 = area hijau dan peralatan kebersihan. Dengan</p>
--	--	--	---

				<p>rasio 1% jawaban tidak baik, 21% negatif dan jawaban sangat penting 48%. 4) x12 = luas restoran. Dengan rasio 1% jawaban tidak baik, 21% jawaban negatif dan sangat penting 52%. 5) x13 = area merokok. Persentase 3% tidak menjawab dengan baik, 52% tidak menjawab dengan baik dan tingkat respon yang sangat penting sebesar 36%. 3. pt. KAI memiliki perbaikan jangka pendek yaitu meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang, selalu menciptakan suasana yang kondusif bagi penumpang.</p>
12.	<p>Arinda Leliana, Hera Widyastuti 2018 <a href="https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/approach/article/view/82">https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/approach/article/view/82</a></p>	<p>Analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan di stasiun Madiuni</p>	<p>Metode: Dengan metode data deskriptif kuantitatif Variabel: karakteristik responden, Tingkat kinerja</p>	<p>“Kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan stasiun Madiun sebesar 0,71, penumpang “puas” terhadap kinerja</p>



		<p>dan harapan, kepuasan pelanggan</p>	<p>pelayanan stasiun Madiun. Fitur yang perlu dipertimbangkan</p> <p>Kepuasan pelayanan di stasiun yang harus diutamakan adalah:</p> <p>a) Ramp tanjakan dan koridor penghubung antar platform, mushola, toilet dan toilet untuk penyandang cacat b) Tempat masuk dan pendaratan penumpang Ketinggian platform dan lantai tidak lebih dari 20 cm c. Pelayanan kesehatan (seperti kotak P3K, kursi roda, tandu) d. Pojok ATM/ATM e. Kamar ibu menyusui dan kamar anak f. Informasi visual tentang ketersediaan layanan atau kekurangan tempat duduk untuk semua kelas kereta api, nama stasiun keberangkatan dan tujuan, nama dan jadwal kereta api</p>
--	--	--	--

				serta suara yang terdengar jelas g. Parkir kendaraan pribadi nyaman dan akses keluar masuk kendaraan lancar. Semua fungsi tersebut ada di keempat I, sehingga harus diprioritaskan, karena pengguna jasa menganggap fungsi tersebut sangat penting, namun kinerjanya masih kurang memuaskan.”
13.	Fadhil Aditya Putra Vidiyanto 2019 <a href="http://repository.unmuhjember.ac.id/7318/3/JURNAL.pdf">http://repository.unmuhjember.ac.id/7318/3/JURNAL.pdf</a>	Efisiensi Parkir dan Kepuasan Pengguna Layanan Parkir di Stasiun Rambipuji (Daop Ix Jember)	Metode: Dengan metode Kualitas Layanan (ServQual) Variabel: Tingkat Putar Parkir Sepeda Motor Tingkat rotasi tempat parkir Indeks parkir sepeda motor Indeks Parkir Kebutuhan parkir untuk sepeda motor kebutuhan parkir	“ Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan dari Stasiun Rambipuji sebagai berikut: 1. - Nilai DS 2018 Jalan Darmawangsa depan Stasiun Rambipuji sebesar 0,1907520 smp/jam, masuk Service Level A. - Nilai DS 2023 sebesar 0,243419742 smp/jam, masuk Service Level B. - Kapasitas Parkir

			<p>Statis Rambipuji 35 kapasitas sepeda motor . RRP, untuk mobil 13 RRP. - Volume parkir maksimum dan kemacetan Maksimal sepeda motor terjadi pada hari Minggu dengan nilai 186. Kendaraan terbanyak dilayani pada hari Sabtu dengan nilai 27 pada interval waktu 12:00 - 12:30. Jumlah maksimum ruang parkir • terjadi pada hari Jumat dengan 67 kendaraan, akumulasi tertinggi pada hari Selasa antara pukul 16:00 dan 16:30, pada hari Kamis antara pukul 13:30 dan 14:00 dan pada hari Sabtu antara pukul 12:00 dan 12:30 - Konversi parkir sepeda motor di stasiun Rambipuji seharga 0-5 per hari menjadi sepeda motor. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi parkir sepeda</p>
--	--	--	--

			<p>motor tinggi. Tapi untuk mobil, nilainya mencapai 0-5 hari. Dalam hal ini tenaga parkir untuk mobil tinggi.</p> <p>- Tarif parkir sepeda motor bervariasi antara 43% dan 77%. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas statis tempat parkir sepeda motor di stasiun Rambipuji masih mencukupi kebutuhan parkir yang ada. Pada saat yang sama, tarif parkir berfluktuasi antara 31 dan 54 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas statis tempat parkir mobil stasiun Rambi Puji masih mencukupi kebutuhan parkir yang ada. - Durasi parkir sepeda motor dihitung berdasarkan jarak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 s/d 180 menit pada hari Senin, Selasa, Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu serta pada hari Rabu pada</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>interval waktu 0 s/d &gt; 240 menit. Mobil muncul dalam periode waktu 0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hingga 180 menit pada hari Senin, Selasa, Kamis, Jumat dan Sabtu serta Rabu dan Minggu dalam interval waktu 0 hingga &gt;240 menit.</li> </ul> <p>- Persyaratan parkir berdasarkan kapasitas statis sepeda motor adalah 35 SRP untuk 13 SRP mobil, dan tempat parkir di stasiun KAI Rambipuji tidak dapat ditempati karena tempat parkir tersebut menghasilkan nilai dari setiap kebutuhan parkir yaitu. sepeda motor 38 SRP, mobil 14 SRP. . Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan parkir di stasiun Rambipuji tidak dapat memenuhi kebutuhan parkir, namun nilai SRP tidak terlalu jauh dari nilai SRP statis</p>
--	--	--	---

			<p>sebelumnya.</p> <p>2. Hasil analisis kualitas pelayanan yang dilakukan untuk mengevaluasi parkir mobil Stasiun Rambipuji berdasarkan 49 sampel pengguna parkir. Peringkat Parkir Mobil Stasiun Rambipuji harus didasarkan pada hasil survei responden untuk mengidentifikasi keterbatasan yang mempengaruhi buruknya kualitas Parkir Mobil Stasiun Rambipuji. Indikator yang diberikan kepada responden antara lain kemampuan beradaptasi dengan kapasitas, penataan tempat parkir, kewaspadaan petugas dalam pengelolaan kendaraan, penerbitan tiket parkir, pelayanan ganti rugi kendaraan hilang, pengamanan tempat parkir, pelayanan</p>
--	--	--	---



			<p>penertiban parkir, kecepatan . respon terhadap keluhan Penampilan, kemampuan menguasai tempat parkir, kebersihan tempat parkir, penempatan parkir kendaraan, garis rencana parkir, rambu informasi parkir, dll, seragam petugas parkir, bantuan parkir, komunikasi antara polisi dan pengguna, respon polisi terhadap parkir. keluhan pengguna, layanan valet untuk kendaraan 24 jam sehari, penjaga tempat parkir. Penilaian aktual dan harapan pengguna tempat parkir untuk menyelenggarakan parkir dengan sangat baik di masa mendatang, seperti yang ditunjukkan dari hasil pengolahan data survei, dari total 49 data responden yang diolah, rata-rata aktual adalah</p>
--	--	--	--

			<p>2.960 dan rata-rata yang diharapkan. nilai 4,144, mean aktual lebih kecil dari mean ekspektasi, yang berarti responden sangat mengharapkan perubahan aktual pada pelataran parkir Stasiun Rambipuji. Skor kualitas indikator dalam kuesioner tidak lebih dari 1 (satu), yang berarti kualitas seluruh indikator buruk/bermasalah.</p> <p>3. Uji hipotesis membandingkan angka Z dengan Z tabel. Untuk menguji hipotesis ini, penulis memilih z-tabel 5 persen dan 1 persen. Z-tabel dengan nilai signifikansi 5 persen adalah 1,96 dan -1,96, sedangkan z-tabel dengan nilai signifikansi 1 persen adalah 2,57. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan</p>
--	--	--	---

				<p>untuk dua (dua) sisi. Dengan membandingkan skor-z dan tabel-z, tiga kategori akhir dapat diturunkan, yang pertama diindikasikan sebagai tidak signifikan (NS) atau juga tidak berbeda nyata jika skor-z yang dihitung antara 1,96 dan -1 . .96 , kedua jika nilainya di atas 2,57 dan di bawah -2,57 disebut berbeda sangat nyata, ketiga jika nilainya antara 1,96 dan 2,57 dan -1,96 dan -2 ,57 dikatakan berbeda signifikan. Tambahkan semua indikator yang jelas jatuh ke dalam kategori yang berbeda. Karena tidak ada indikator di tabel-z untuk 5% dari 1,96 dan di tabel-z untuk 1% dari 2,57."</p>
14.	Dita Amalia, Azhar Hermawan Riyanto, Arini Dewi Lestari, 2022	Analisis pelayanan garasi parkir di stasiun Cikarang	Metode: Dengan metode Analisis	" Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian untuk

	<p><a href="http://digilib.ptdisttd.net/2556/">http://digilib.ptdisttd.net/2556/</a></p>	<p>untuk meningkatkan kepuasan penumpang</p>	<p>Relevansi-Kinerja (IPA) mempertanyakan dokumentasi Variabel: instrumen parkir tingkat kepentingan tingkat yang memuaskan</p>	<p>analisis pelayanan parkir di Stasiun Cikarang, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah menganalisis data kepuasan penumpang dari indeks kinerja parkir stasiun Cikarang, diperoleh hasil bahwa penumpang merasa tidak puas dengan ketersediaan tempat parkir khususnya untuk parkir 4x4. Investigasi patroli parkir menemukan bahwa kapasitas parkir untuk kendaraan roda 4 bahkan lebih rendah, berdasarkan hasil tender, total kapasitas 26 SRP yang tersedia menghasilkan 72 ruang parkir tambahan yang dibutuhkan untuk kendaraan roda 3</li> </ol> <p>Kebutuhan parkir , karena lahan parkir yang terbatas,</p>
--	--	--	---	--

				<p>maka perlukah berdasarkan hasil survei tersebut dikembangkan suatu rencana parkir yang dapat memperhitungkan mobilitas penumpang yang lebih besar, karena jika nilai tarif parkir melebihi 100% berarti tersedia kapasitas parkir melebihi kebutuhan jumlah kendaraan pada saat penumpukan maksimum dan hasil tarif parkir kendaraan roda dua dan empat melebihi 100%.</p>
15.	<p>Firman Prayogi, Sigit Priyanto, Imam Muthohar 2020 <a href="https://journal.uii.ac.id/teknisa/article/view/14653">https://journal.uii.ac.id/teknisa/article/view/14653</a></p>	<p>Analisis kinerja dan tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki di kawasan Stasiun Kareti</p>	<p>Metode: Dengan metode Analisis Relevansi-Kinerja (IPA) Variabel: Tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki Kebutuhan penyeberangan pejalan kaki</p>	<p>“ Hasil Analisa Pedestrian Performance and Service Level Analysis PM 03 Tahun 2014 menunjukkan bahwa terdapat dua ruas jalan yang memerlukan perlakuan khusus, yaitu: A. Trotoar di Jl. RM Margono Djojohadikoesoem o (sisi utara), lebar efektif 1,2 m, arus</p>

			<p>pejalan kaki 16,9 orang/menit/m, kecepatan rata-rata ruang 58,9 m/menit, kepadatan 0,36 orang/m<sup>2</sup>, nilai luas pejalan kaki adalah 2,78 m<sup>2</sup>/orang, sehingga tingkat pelayanan yang dicapai ditentukan oleh predikat tingkat "C", yang berarti tidak ada tempat bagi pejalan kaki yang lambat. b) trotoar di jembatan Jl. CH. Mas Mansyur (sisi timur), lebar efektif 0,7 m, arus pejalan kaki 45,5 orang/menit/m, kecepatan rata-rata spasial 34,8 m/menit, kepadatan 1,3 orang/m<sup>2</sup>, nilai ruang pejalan kaki 0,77 m<sup>2</sup>/orang ya, tingkat pelayanannya adalah ditandai dengan predikat tingkat "E", yang berarti hampir tidak ada marjin. 2. Hasil analisis kebutuhan titik penyeberangan menunjukkan 3</p>
--	--	--	--



			<p>kontradiksi yaitu Jl. RM Margono D., Jl. CH. Di sisi barat dan timur Mas Mansyur yang dilalui jalur penyeberangan pejalan kaki, jalur penyeberangan pejalan kaki harus diperbaiki dan ditingkatkan menjadi perlintasan tidak sebidang. 3. Hasil Analisis Aktivitas Pejalan Kaki dan Tingkat Pelayanan, berdasarkan persepsi penumpang, terungkap enam atribut pelayanan yang perlu segera diperbaiki, antara lain:</p> <p>A Penyediaan ruang tunggu angkutan jangka panjang berupa tempat duduk atau tribun.</p> <p>b) Ruang yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan, angin dan udara, serta dari polusi suara.</p> <p>C. Struktur jalan</p>
--	--	--	--

				<p>yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas. D. Akses ke fasilitas untuk penyandang cacat, termasuk landai, lift, dan jalan setapak berpemandu.</p> <p>e. Ada zona khusus untuk lalu lintas internet. F</p> <p>Lingkungannya bersih, rapi dan memiliki nilai estetika.”</p>
16.	<p>ANNISA NUR RAMADHANI, BAMBANG DRAJAT, TONNY C. M. KORAH 2022 <a href="http://digilib.ptdisttd.net/1775/1/JURNAL%20ANNISA.pdf">http://digilib.ptdisttd.net/1775/1/JURNAL%20ANNISA.pdf</a></p>	<p>Meningkatkan efisiensi pengoperasian fasilitas pelayanan Stasiun Rongkasbitung yang didukung dengan rencana pengembangan</p>	<p>Metode: Dengan metode Analisis Relevansi-Kinerja (IPA) data utama Data sekunder</p> <p>Variabel: Kualitas layanan kepuasan pelanggan</p>	<p>“ Fasilitas Pelayanan di Stasiun Rongkasbitung berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Pelayanan Kereta Api Penumpang, masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang belum tersedia atau tidak sesuai dengan SPM; 2. Stasiun Rongkasbitung memiliki layanan sebagai berikut:</p> <p>a) Kinerja loket Rata-rata pelayanan tiket di loket KA Merak</p>

			<p>memberikan pelayanan yang baik yaitu 2 menit 25 detik. Rata-rata waktu pelayanan kalkulator KRL Commuter Line adalah 1 menit 50 detik. B. Ruang Tunggu</p> <p>Perhitungan kebutuhan ruang tunggu di masa pandemi Covid-19 adalah 120 m<sup>2</sup>. Sedangkan luas ruang tunggu yang dibutuhkan saat tidak ada pandemi Covid-19 adalah 289 m<sup>2</sup>. 3. Kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung sebesar 0,64. Namun perlu adanya peningkatan pelayanan stasiun dan fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi SPM. 4. Sehubungan dengan beroperasinya KRL Commuter Line</p>
--	--	--	--

				<p>untuk hubungan Tanah Abang – Rangkasbitung, maka jumlah penumpang setiap tahunnya meningkat. Sehingga perlu dilakukan perluasan stasiun Rangkasbitung”</p>
17.	<p>Yetty Riris Rotua Saragia,b, Ros Anita Sidabutara , Elman Setia Giawa 2020 <a href="https://ojs.atds.ac.id/index.php/atdssaintech/article/view/7">https://ojs.atds.ac.id/index.php/atdssaintech/article/view/7</a></p>	<p>Analisis efisiensi angkutan umum KA Bandara Internasional Kualanamu (Knia) Medan Rail Link</p>	<p>Metode: Dengan metode data utama Data sekunder Variabel: tingkat layanan Kualitas layanan</p>	<p>“ Berdasarkan analisis hasil penelitian dan perhitungan, ditentukan hasil aktivitas angkutan umum KA Medan-KNIA sebagai berikut: a) Tingkat utilisasi kereta api (%) adalah 28,95%. Artinya potensi pemanfaatan kapasitas KA baru sebesar 28,95%, kapasitas KA yang belum terpakai masih banyak potensinya yaitu 71,05%. b) Jika diasumsikan pangsa penumpang kereta api terhadap penumpang udara pada Januari 2020 adalah 9,2%. C. Aksesibilitas stasiun KA Medan</p>

			<p>sangat baik karena terdapat 24 jalur angkutan umum yaitu. taksi, angkutan umum dan mobil kayuh bermotor selain mobil, yang memudahkan penumpang kereta api menuju dan dari stasiun. D. Mengenai kepuasan penumpang, kualitas pelayanan yang paling dominan adalah nomor 6 (perilaku petugas berseragam bersih dan sopan) dan nomor 7 (petugas umum ramah dan tidak tergantung status sosial dalam pelayanan penumpang kereta api). e. Hasil survei waktu perjalanan menunjukkan keterlambatan 2 menit (5,4%). Ketepatan waktu kereta api tetap memenuhi standar pelayanan minimal lalu lintas kereta api dalam peraturan Kementerian</p>
--	--	--	---

				Perhubungan RI 80 ATDS SAINTECH - Jurnal Teknik E- ISSN 2722-0303 No. 47 tahun 2014, yaitu. H. Waktu tunda maksimal adalah 10% dari total waktu tempuh yang direncanakan.
18.	Lifana Nugraeni, Sugito, Dwi Ispriyanti. 2020 <a href="https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/29407">https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/29407</a>	Analisis sistem operasi kereta api Stasiun Semarang Tawang menggunakan proses Bayesian	Metode: Dengan metode data utama Variabel: informasi kedatangan jumlah kereta api yang lewat	“ Kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian ini adalah sistem KA Stasiun Semarang Tawang dengan perhitungan interval 120 menit menunjukkan bahwa sebaran posterior jumlah kedatangan kereta api merupakan sebaran diskrit uniform dan sebaran posterior kereta api. jumlah lalu lintas kereta api adalah distribusi gamma. Berdasarkan hasil distribusi posterior data kedatangan dan volume pelayanan, model antrian yang menggambarkan Stasiun Semarang



				Tawang adalah (Discrete Uniform/Gamma/7): (GD/ya/ya). Sistem kereta api stasiun Semarang Tawang juga dapat dikatakan baik berdasarkan pengukuran kinerja sistem yang diperoleh.
19.	<p>Seruni Retna Yulistiwa Putri          Debby, Ikeu Kania          2018  <a href="https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPKP/article/view/473">https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPKP/article/view/473</a></p>	<p>Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Kereta Api Bandung</p>	<p>Metode:          Dengan metode penelitian deskriptif          Variabel:          kinerja para karyawan kualitas pelayanan tiket kereta api</p>	<p>“ Berdasarkan hasil rangkuman judul kriteria variabel kualitas pelayanan Stasiun Kereta Api Bandung diperoleh hasil penilaian responden cukup baik dengan persentase hasil sebesar 67,85%. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Bandung telah diberikan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun berjalan cukup baik sebagaimana mestinya.</p>

			<p>Berdasarkan hasil rangkuman kriteria perbedaan kualitas pelayanan tiket kereta api di stasiun Bandung diperoleh hasil respon responden berada pada posisi baik dengan persentase sebesar 68,27%. Hal ini dapat diartikan kualitas pelayanan tiket kereta api di stasiun Bandung sudah baik. Namun kualitas pelayanan tiket KA di Stasiun Bandung masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan organisasi dengan sebaik-baiknya. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis, dengan kondisi rasio error <math>\alpha = 0,05</math>, <math>t_{hitung} = 5,5115 &gt; t_{tabel} = 2,0484</math>, maka aturan keputusannya adalah <math>t_{hitung} \geq t_{tabel}</math>, yaitu H<sub>0</sub> ada pengaruh yang signifikan antara layanan. Variabel kualitatif kualitas</p>
--	--	--	--

				<p>pelayanan tiket kereta api di stasiun Bandung. Besar kecilnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah baik, besar pengaruhnya sebesar 26,16%, sedangkan 73,84% dipengaruhi oleh faktor lain yang kurang diperhatikan oleh penulis.</p>
20.	<p>Wahyu Tamtomo Adi, API Madiun, Adya Aghastya, API Madiun, Lina Nur Fadilah, API Madiun, 2017  <a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1283909&amp;val=17184&amp;title=Analisis%20Tingkat%20Kepuasan%20Pelanggan%20Kereta%20Api%20Angkutan%20Lebaran%20Di%20Pulau%20Jawa">http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1283909&amp;val=17184&amp;title=Analisis%20Tingkat%20Kepuasan%20Pelanggan%20Kereta%20Api%20Angkutan%20Lebaran%20Di%20Pulau%20Jawa</a></p>	<p>Analisis kepuasan pelanggan Kereta Api Lebaran di Pulau Jawa</p>	<p>Metode:          Dengan metode Analisis Relevansi-Kinerja (IPA) mempertanyakan persepsi daftar pertanyaan          Variabel: tingkat kepuasan pelanggan melayani</p>	<p>“ Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rata-rata waktu tunggu pengguna KA angkutan Lebaran sebesar 82,8 persen, hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan menjadi perhatian utama pengguna KA Angkutan Lebaran.</li> <li>2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KA Lebaran sebesar 65,4%, hal ini menunjukkan</li> </ol>

			<p>bahwa sebagian besar fitur pelayanan KA Lebaran masih jauh dari harapan pengguna jasa.</p> <p>3. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) pelayanan kereta api angkutan Idul Fitri sesuai dengan atribut pelayanan yang dianalisis 71.4D444. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan KA Idul Fitri adalah:</p> <p>Kebersihan dan kenyamanan toilet umum, kebersihan dan kenyamanan toilet kereta api, tersedianya fasilitas penyandang disabilitas, kewajaran tarif, kesesuaian tarif dengan pelayanan.</p> <p>5. Faktor-faktor yang menurut responden penting dan memuaskan yaitu papan informasi stasiun yang strategis dan mudah dipahami, keramahan stasiun, kebersihan dan</p>
--	--	--	---

				<p>kenyamanan stasiun, loket tiket, keramahan stasiun kereta api, kebersihan dan kenyamanan. kereta api, ketepatan waktu keberangkatan kereta api, ketepatan waktu kedatangan kereta api, waktu tempuh (kecepatan) dan kemudahan pembelian tiket’</p>
--	--	--	--	---

