

# Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Layanan Intermoda Stasiun Tugu Yogyakarta

Elis Siti Munawaroh<sup>1</sup>, Sigit Priyanto\*<sup>1</sup>, Dewanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, INDONESIA

\*Corresponding author: spriyanto2007@ugm.ac.id

## INTISARI

Stasiun Tugu Yogyakarta merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di pusat perbelanjaan dan wisata Yogyakarta. Stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi VI Yogyakarta yang melayani penumpang kereta api jarak jauh dengan berbagai jenis kelas kereta. Jumlah penumpang kereta api meningkat setiap tahunnya karena minat masyarakat yang tinggi terhadap kereta api sebagai sarana transportasi. Hal tersebut mendorong perusahaan kereta api untuk terus melakukan pengembangan stasiun dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan analisis pelayanan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan stasiun. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi di lapangan, permintaan data dari Stasiun Tugu Yogyakarta, dan distribusi kuesioner secara langsung kepada penumpang kereta api. Analisis dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan kesesuaian tiap atribut dan menilai kepuasan penumpang terhadap seluruh fasilitas pelayanan yang ada di stasiun termasuk fasilitas alih moda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta adalah 80% yang termasuk dalam kategori puas. Kinerja yang sudah baik perlu dipertahankan dan beberapa atribut yang termasuk dalam prioritas kepentingan perlu diperbaiki. Dapat disimpulkan bahwa pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), harapan, *Importance Performance Analysis* (IPA), kinerja, penumpang.

## 1 PENDAHULUAN

Yogyakarta disebut sebagai kota pelajar, kota wisata, kota budaya, dan kota perjuangan, sehingga menimbulkan mobilitas yang tinggi di Yogyakarta. Salah satu transportasi yang sering digunakan oleh mahasiswa, wisatawan, dan pekerja adalah kereta api. Tingginya minat masyarakat terhadap pemilihan kereta api sebagai moda perjalanan memberikan dampak peningkatan jumlah penumpang yang meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut dapat menjadi salah satu alasan untuk meninjau standar pelayanan stasiun baik dari sarana ataupun prasarannya. Kereta api memiliki keunggulan apabila dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Keunggulan dari moda transportasi kereta api adalah memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, tepat waktu, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, dan tujuan pemberhentian dapat menjangkau pusat-pusat perekonomian. Komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik menjadi tujuan utama dalam upaya mewujudkan pelayanan dan keamanan perjalanan kereta api. PT Kereta Api Indonesia sebagai badan penyelenggara jasa angkutan publik dituntut untuk menyediakan fasilitas stasiun dengan memperhatikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.

Transportasi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah negara. Transportasi berbasis rel tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain dalam sebuah sistem transportasi yang utuh. Saat ini fasilitas intermoda yang tersedia di Stasiun Tugu meliputi Trans Jogja, becak, taksi, dan ojek online. Sarana intermoda tersebut hanya digunakan oleh pengunjung atau wisatawan. Hal tersebut dibuktikan dengan sebagian besar penumpang memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dari dan menuju stasiun dengan alasan lebih fleksibel, lebih cepat, dan lebih murah. Selain itu banyak penumpang yang lebih memilih menggunakan kendaraan ojek online atau taksi online karena waktu tunggu yang lebih pendek dan tarif yang lebih pasti, sehingga angkutan umum seperti Trans Jogja, becak, dan taksi kurang diminati penumpang kecuali pengunjung atau wisatawan. Dengan demikian diperlukan evaluasi kinerja pelayanan di stasiun berdasarkan kepuasan dan harapan penumpang serta menemukan upaya untuk memenuhi atribut standar pelayanan yang belum terpenuhi, sehingga dapat mewujudkan transportasi yang efektif, efisien, dan ekonomis. Penelitian mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum dalam Trayek, dan Peraturan Menteri Nomor 44 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum Tidak dalam Trayek.

## 2 METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif untuk mengetahui karakteristik hasil survei terhadap responden dan memberikan gambaran secara umum dari data yang didapatkan di lapangan. Metode ini dapat menjelaskan lebih jauh pola hubungan korelasi, keterkaitan antara dua atau lebih variabel yang diteliti.

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah hasil distribusi kuesioner di stasiun, sedangkan data sekunder berupa data jumlah penumpang yang naik dan turun di Stasiun Tugu Yogyakarta yang diperoleh dari instansi terkait, PM No. 63 Tahun 2019, PM No. 98 Tahun 2013, dan PM No. 44 Tahun 2019, sebagai parameter dalam menyusun kuesioner. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan kuesioner atau angket. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang disebarakan kepada penumpang yang naik dan turun di Stasiun Tugu Yogyakarta.

### 2.2 Penentuan Sampel

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa sampel yang dipilih secara acak yaitu setiap individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih. Dengan pengacakan, sampel yang paling representatif akan memungkinkan untuk melakukan generalisasi terhadap suatu populasi. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang mengharuskan anggota populasi diketahui jumlahnya bersifat *random sampling*, dihitung dengan menggunakan rumus slovin pada Persamaan (1).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

dimana  $n$  adalah jumlah sampel penumpang kereta api,  $N$  adalah jumlah populasi penumpang kereta api tahunan, dan  $e$  adalah persentase ketidakteelitian dapat ditoleransi,  $e = 10\%$ .

### 2.3 Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap kuesioner yang berkaitan dengan kondisi kenyataan dan kondisi harapan penumpang untuk menguji apakah instrumen pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid untuk mendapatkan jawaban responden. Semakin tinggi koefisien validitas maka semakin baik instrumen tersebut, dikatakan valid jika hasilnya sesuai dengan kriteria serta dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran (Sugiyono, 2017). Untuk menghitung korelasi tersebut dapat dihitung menggunakan rumus Persamaan (2).

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2][n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}} \quad (2)$$

dimana  $r$  adalah korelasi skor item dengan skor total,  $Xi$  adalah skor item,  $Yi$  adalah skor total seluruh item, dan  $n$  adalah jumlah sampel. Koefisien korelasi yang besarnya semakin mendekati angka 1 artinya menunjukkan semakin kuat hubungan  $X$  dan  $Y$ , atau sebaliknya. Jika  $r$  hitung <  $r$  tabel, maka variabel yang diuji tidak valid.

### 2.4 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi data kuesioner agar tidak ada kesalahan saat pengambilan kuesioner. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dengan menghasilkan data yang sama. Semakin tinggi nilai koefisien  $\alpha$  (interval 0-1), maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Perhitungan reliabilitas dapat dihitung menggunakan rumus Persamaan (3) untuk mencari nilai  $\alpha$  dan rumus Persamaan (4) untuk mencari skor pernyataan.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right) \times \left(1 - \frac{\sum \sigma i^2}{\sigma^2}\right) \quad (3)$$

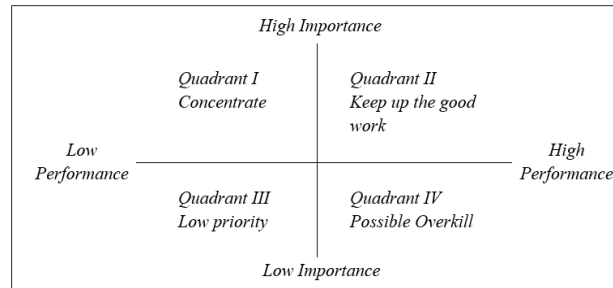
dimana  $\alpha$  adalah koefisien reliabilitas,  $k$  adalah banyaknya soal,  $\sigma i^2$  adalah variasi skor soal tertentu (soal ke- $i$ ), dan  $\sigma^2$  adalah variasi skor seluruh soal.

$$\sigma i^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2} \quad (4)$$

dimana  $\sigma i^2$  adalah variasi skor soal tertentu (soal ke- $i$ ),  $JKi$  adalah jumlah kuadrat seluruh skor item ( $\sum X^2$ ),  $JKs$  adalah jumlah kuadrat subjek ( $\sum X^2$ ), dan  $n$  adalah jumlah sampel (responden).

2.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA digunakan untuk memetakan kepuasan dan harapan penumpang terhadap indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang, sehingga dapat diketahui kepentingan dan kinerja dari berbagai indikator pelayanan tersebut (Maharani, 2016). Hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian ini menentukan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin tinggi tingkat kesesuaian, semakin tinggi prioritasnya dalam perbaikan atau peningkatan layanan guna memenuhi harapan penumpang. Martilla and James (1977) membagi masing-masing menjadi empat kuadran yang dapat dilihat pada Gambar 1. Kuadran I (*High Importance/Low Performance*) diberi label *Concentrate Here*, kuadran II (*High Importance/High Performance*) diberi label *Keep up the good work*, kuadran III (*Low Importance/Low Performance*) diberi label *Low Priority*, dan kuadran IV (*Low Importance/High Performance*) diberi label sebagai Kemungkinan *Overkill*.



Gambar 1. Diagram Kartesius (John A. Martilla and John C. James, 1977).

2.6 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode CSI digunakan untuk menilai kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa. CSI mengukur kepuasan pengguna jasa dengan mempertimbangkan tingkat harapan terhadap pelayanan, rata-rata skor pentingnya, faktor tertimbang, skor tertimbang, dan customer satisfaction index. Nilai CSI di atas 50% menunjukkan kepuasan, sementara di bawah 50% menunjukkan ketidakpuasan. Analisis data dilakukan dengan uji perbedaan persepsi atribut layanan dan memeriksa kesenjangan dalam hal kebutuhan layanan dan kinerja (Chang, 2013). CSI penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan informasi mengenai kualitas layanan. Nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rekomendasi Nilai CSI (Sulistiyani & Widyastuti, 2014).

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup puas
0,36-0,50	Kurang puas
0,00-0,34	Tidak puas

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Umum Responden

Jumlah penumpang kereta api jarak jauh di Stasiun Tugu Yogyakarta pada Tahun 2023 yaitu sebesar 4.638.652 penumpang. Dengan menggunakan rumus slovin pada Persamaan 1, didapatkan jumlah sampel sebesar 100 sampel. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada Tabel 2. Dari 100 responden, mayoritas 44% penumpang yang naik dan turun dari Stasiun Tugu dengan tempat asal dari Yogyakarta, 20% Jakarta, 15% Purwokerto, 12% Kutoarjo, dan 9% Bandung. Sementara itu, mayoritas penumpang yang turun dari Stasiun Tugu dengan tujuan menuju Yogyakarta sebesar 39%, 25% Jakarta, 18% Purwokerto, 12% Surabaya, dan 6% Madiun. Selain itu, sebanyak 34% dari responden melakukan perjalanan untuk wisata atau liburan, 27% untuk mengunjungi keluarga, 19% untuk kuliah, 12% untuk bekerja atau perjalanan dinas, dan 8% untuk bisnis atau berdagang. Dari 100 responden, sebagian besar mereka melakukan perjalanan sebanyak dua kali dalam setahun (32%), satu kali dalam sebulan (20%), satu kali dalam setahun (18%), dua kali dalam sebulan (11%), lebih dari dua kali dalam setahun (8%), satu kali dalam seminggu (7%), dan dua kali dalam seminggu (4%).

Tabel 2. Karakteristik Umum Responden.

	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<b>Total Responden</b>	100	100%
<b>Variabel</b>		
<b>Penggunaan Stasiun</b>		
Kedatangan	43	43%
Keberangkatan	57	57%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	51	51%
Perempuan	49	49%
<b>Usia</b>		
<20 Tahun	9	9%
21-30 Tahun	56	56%
31-40 Tahun	21	21%
41-50 Tahun	8	8%
>50 Tahun	6	6%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	32	32%
PNS/TNI/POLRI	14	14%
BUMN	6	6%
Pegawai Swasta	28	28%
Wiraswasta/Pengusaha	13	13%
Belum bekerja	7	7%
<b>Pendapatan</b>		
Belum berpenghasilan	12	12%
Rp500.000-Rp1.500.000	17	17%
Rp1.500.000-Rp2.500.000	14	14%
Rp2.500.000-Rp5.000.000	26	26%
> Rp5.000.000	31	31%
<b>Pendidikan</b>		
SD/SMP	2	2%
SMA/ sederajat	11	11%
D1/D2/D3	24	24%
D4/S1	52	52%
S2	8	8%
S3	3	3%

### 3.2 Moda Transportasi yang Digunakan Responden

Moda yang digunakan oleh penumpang saat menuju Stasiun Tugu adalah 46% ojek online, 37% taksi online, 4% Trans Jogja, 9% sepeda motor pribadi, dan 4% mobil pribadi dengan rata-rata waktu tempuh 10-25 menit. Moda yang digunakan saat meninggalkan Stasiun Tugu adalah 51% ojek online, 39% taksi online, 5% sepeda motor pribadi, 3% mobil pribadi, dan 2% Trans Jogja dengan rata-rata waktu tempuh 10-20 menit. Ojek online dan taksi online paling banyak digunakan karena fleksibel, nyaman, mudah dijangkau, dan cepat. Kendaraan pribadi memiliki alasan efisien, hemat, dan cepat. Trans Jogja memiliki alasan aman, nyaman, mudah dijangkau, dan murah. Sebagian besar responden tidak memilih Trans Jogja karena bus belum menjangkau seluruh wilayah Yogyakarta, meskipun lebih hemat biaya tetapi waktu tempuh lebih lama, waktu tunggu yang tidak menentu, angkutan umum belum terintegrasi, belum adanya jalur khusus bus sehingga masih memungkinkan terjadi kemacetan di jalan dengan kendaraan lain, dan rute yang terkesan masih berputar-putar.

### 3.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap tingkat pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta, diperoleh hasil sebagai berikut.

- Uji validitas dilakukan dengan menggunakan degree of freedom  $N-2$ , yang dalam penelitian ini adalah 98, sehingga diperoleh nilai  $r$ -tabel sebesar 0,197.
- Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua atribut atau instrumen pertanyaan valid, yang dibuktikan dengan besaran nilai  $r$  tiap atribut di atas 0,197.

- c) Hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai reliabilitas pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta sebesar 0,974 untuk nilai kenyataan dan nilai harapan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa korelasi antara besarnya nilai r kenyataan dengan nilai r harapan memiliki reliabilitas yang baik karena hasilnya mendekati 1.

### 3.4 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan

Hasil penilaian tingkat kepuasan pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta diperoleh nilai rata-rata 4,15 dengan atribut yang dianggap penting adalah ruang tunggu yang luas, tempat duduk yang nyaman, pelayanan petugas keamanan, pelayanan loket dan informasi penumpang. Atribut dengan tingkat kepuasan rendah memiliki nilai rata-rata 3,75 yaitu ruang ibu menyusui, fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, tempat duduk prioritas, informasi kedatangan, keberangkatan kereta, dan papan petunjuk informasi angkutan lanjutan. Atribut-atribut tersebut perlu menjadi perhatian dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan pelaksanaan kinerja dengan memperhatikan tingkat kepuasan penumpang.

### 3.5 Hasil Analisis Tingkat Harapan

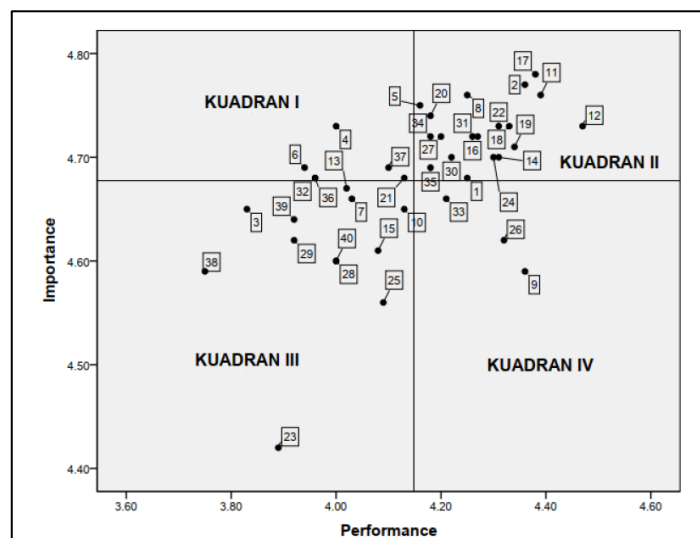
Hasil penilaian tingkat harapan menunjukkan bahwa atribut penting dan sangat diharapkan oleh penumpang dengan nilai 4,68 yaitu papan informasi untuk mengetahui jenis gerbong pada kereta dan informasi angkutan lanjutan, jumlah toilet yang lebih banyak, integrasi jadwal dan informasi angkutan lanjutan, *guiding block* untuk penumpang berkebutuhan khusus, informasi jalur kereta api, integrasi jadwal dan informasi angkutan lanjutan, dan halte yang terhubung langsung dengan stasiun. Atribut yang memiliki nilai harapan rata-rata rendah dengan nilai 4,59 yaitu penanda atau petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul, himbauan merokok, tempat parkir, dan ruang ibu menyusui, perlu menjadi perhatian dan perbaikan bagi instansi terkait, karena sangat penting bagi semua penumpang, terutama dalam situasi darurat atau bencana alam.

### 3.6 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan kepentingan peningkatan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta. Atribut yang telah memenuhi harapan dari penumpang adalah atribut dengan persentase tingkat kesesuaian 80-100%, sementara atribut dengan persentase di bawah 80% perlu ditingkatkan (Lodhita, 2014). Tingkat kesesuaian intermoda di Stasiun Tugu rata-rata sebesar 88% dengan rentang antara 74%-89%. Atribut yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai kurang dari 80% yaitu fasilitas keselamatan di area bertiket, informasi keselamatan, fasilitas kesehatan, sirkulasi udara di ruang tunggu, informasi gangguan keamanan, informasi jadwal operasi dan peta jaringan kereta api, toilet, tempat ibadah, kebersihan stasiun, informasi pelayanan penumpang, informasi angkutan lanjutan, tempat parkir, dan area pedestrian.

### 3.7 Hasil Analisis Kuadran

Hasil analisis kuadran berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan untuk memprioritaskan peningkatan atau perbaikan terhadap atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh penumpang dapat dilihat pada Gambar 2, sehingga dapat diketahui jenis pelayanan yang masuk ke dalam masing-masing kuadran I sampai dengan kuadran IV adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Stasiun Tugu Yogyakarta.

## a) Kuadran I

Jenis pelayanan atau atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu informasi gangguan keamanan, fasilitas dan informasi keselamatan di area bertiket dan di area tidak bertiket, fasilitas dan informasi kesehatan, informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan, dan *assembly point* (titik berkumpul).

## b) Kuadran II

Jenis pelayanan yang termasuk dalam kuadran II yaitu lampu penerangan, peron, fasilitas keamanan, petugas keamanan, pelayanan di loket penjualan tiket, area atau ruang *boarding*, informasi gangguan perjalanan kereta api, kecepatan kendaraan umum dari stasiun menuju tujuan selanjutnya atau sebaliknya, ketepatan waktu kendaraan umum dari stasiun menuju tujuan selanjutnya atau sebaliknya, kecepatan waktu tunggu saat menunggu kendaraan umum selanjutnya pada saat meninggalkan dan menuju stasiun, keamanan saat di dalam kendaraan umum dari stasiun menuju tempat tujuan selanjutnya dan sebaliknya, toilet, tempat ibadah/mushola, informasi angkutan lanjutan (integrasi dengan transportasi lain), informasi lokasi kendaraan umum lanjutan di stasiun, kualitas pelayanan kendaraan umum lanjutan setelah turun dari kereta (dari stasiun menuju tempat tujuan selanjutnya), kenyamanan saat berpindah ke kendaraan umum di stasiun, keamanan saat berpindah ke kendaraan umum di stasiun, dan informasi petunjuk arah menuju kendaraan umum lanjutan di stasiun.

## c) Kuadran III

Jenis pelayanan yang termasuk dalam kuadran III yaitu area atau ruang tunggu penumpang, fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu, kebersihan stasiun, informasi pelayanan penumpang, tempat parkir, area khusus pejalan kaki (pedestrian/selasar), fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, *nursery room* (ruang ibu menyusui), tempat sampah, informasi ketersediaan jam operasional kendaraan umum lanjutan di stasiun, fasilitas informasi rute kendaraan umum lanjutan di stasiun, dan kondisi kendaraan umum lanjutan dari stasiun menuju tempat tujuan selanjutnya.

## d) Kuadran IV

Jenis pelayanan yang termasuk dalam kuadran IV yaitu kanopi peron stasiun, himbauan dilarang merokok, dan papan penanda petunjuk arah.

## 3.8 Hasil Analisis CSI

Hasil analisis diperoleh nilai CSI sebesar 0,80 yang berada pada interval 0,66–0,80, nilai tersebut menunjukkan bahwa penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Tugu. Penumpang merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kinerja yang sudah baik perlu dipertahankan dan diperlukan peningkatan atau perbaikan untuk menjaga kualitas pelayanan selama masa mendatang, sehingga dapat membuat penumpang lebih merasa aman, nyaman, selamat, dan setara (tidak ada kesenjangan sosial). Hasil analisis indeks kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan sarana perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

## 4 KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian dan harapan dari pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner serta diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan jenis pelayanan yang menurut pengguna memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan sesuai hasil analisis IPA adalah sebagai berikut.

- a) Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus seperti *guiding block* yang tidak terputus-putus, kemiringan *ramp*, dan kemudahan dalam mengakses peron untuk pengguna kursi roda.
- b) Melengkapi informasi kedatangan serta keberangkatan kereta untuk mengetahui jenis gerbong pada kereta.
- c) Papan petunjuk informasi angkutan lanjutan harus dipasang di setiap sudut agar terlihat dan terbaca dengan mudah oleh penumpang.
- d) Ruang tunggu sudah nyaman tetapi sirkulasi udara di ruang tunggu masih kurang baik.
- e) Penambahan jumlah toilet.
- f) Papan petunjuk informasi angkutan lanjutan harus dipasang di setiap sudut agar mudah terbaca dan terlihat oleh penumpang, dilengkapi dengan jadwal dan rute moda angkutan umum.

Dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta terhadap fasilitas dari masing-masing jenis pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna adalah 80% atau 0,8 dalam interval 0,66-0,80 dan termasuk dalam kategori puas. Dapat direpresentasikan bahwa pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan.

## REFERENSI

- Chang, Y. C. (2013). "Factors affecting airport access mode choice for elderly air passengers". *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 57, 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2013.01.010>
- John A. M. and John C. J. (1977). "Importance-Performance Analysis". *Journal of Marketing*, 41 no.1, 77–79.
- Lodhita, Heru Eka., Santoso, Imam., dkk. (2014), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA Dan CSI Studi Kasus Pada Toko Oen Malang". Universitas Brawijaya.
- Maharani, A. P. (2016). "Evaluasi Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Rapih Dhoho (Blitar-Surabaya) Performance Analysis and Passanger". Institut Teknologi Sepuluh November.
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.*
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 44 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.*
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Sulistiyani, M. W. dan Widyastuti, H. (2014). "Evaluasi Kinerja Stasiun Pasar Turi Surabaya". *Jurnal Teknik Pomits*, 1 (1), 1–4.