

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Teknik (FT)
Program Studi Teknik Sipil

Undergraduate Papers

Damanik, Putri Elisabet

2024

Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Binjai terhadap Penumpang dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI)

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/218>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API BINJAI
TERHADAP PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas
dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Rekayasa Transportasi)**

Disusun Oleh:

PUTRI ELISABET DAMANIK

180310016



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2024**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API BINJAI
TERHADAP PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Rekayasa Transportasi)**

Disusun Oleh:

PUTRI ELISABET DAMANIK

180310016

Seminar Proposal : 21 Juli 2023

Seminar Isi : 10 Mei 2024

Sidang Mijau Hijau : 26 Juli 2024

DISETUJUI OLEH :


(Reynaldo, ST, M.Eng)
Pembimbing

DISAHKAN OLEH :


(Ir. Charles Sitindaon, MT)
Koordinasi Tugas Akhir


(Samsuandi Batu Bara, ST, MT)
Ketua Program Studi


(Ir. Oloan Sitohang, MT)
Dekan Fakultas Teknik

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API BINJAI
TERHADAP PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Rekayasa Transportasi)**

Disusun Oleh:

PUTRI ELISABET DAMANIK

180310016

Seminar Proposal : 21 Juli 2023

Seminar Isi : 10 Mei 2024

Sidang Mijau Hijau : 26 Juli 2024

DISETUJUI OLEH:

(Revinaldo, ST, M.Eng)

Pembanding I

DISAHKAN OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon, MT)

Pembanding II

(Ir. Oloan Sitohang, MT)

Pembanding III

(Riza Firlia Sari, ST, MT)

Pembanding IV

ABSTRAK

Stasiun Kereta Api Binjai merupakan salah satu stasiun kereta api yang terletak di Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Stasiun ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan transportasi bagi penduduk lokal dan wisatawan yang menggunakan jalur kereta api tersebut. Berdasarkan hasil observasi di lapangan masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Stasiun Binjai yang masih belum optimal terhadap pengguna jasa terutama dalam hal penyediaan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepatuhan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api, mengukur kinerja pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan penumpang. Data primer terdiri dari data observasi, pilot survei dan kuesioner. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang diturunkan dari 5 dimensi menurut Parasuraman yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness*. Item pernyataan diperoleh dari standar pelayanan minimum berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Pengisian kuesioner atribut pelayanan digunakan pernyataan tertutup. Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini adalah skala Likert untuk menghasilkan data kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jumlah sampel dikumpulkan sebanyak 500 sampel dari data survei yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Stasiun Kereta Api Binjai patuh terhadap standar pelayanan minimum. Berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya analisis kuadran menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan antara lain keamanan dan kenyamanan penumpang di stasiun, kebersihan di stasiun, jumlah toilet di stasiun, sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun, jumlah fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk. Sementara itu, yang cenderung berlebihan, antara lain fasilitas melakukan ibadah, kelengkapan fasilitas kesehatan (P3K, klinik), pelayanan ruang *boarding*/pengecekan tiket, penerimaan pengaduan (*Customer Service*), pelayanan tempat parkir yang memadai. Nilai CSI di Stasiun Kereta Api Binjai adalah 80,25%, ini menunjukkan jika pelayanan pada Stasiun Kereta Api Binjai sudah baik namun belum sepenuhnya memuaskan penumpang.

Kata kunci : Stasiun Kereta Api, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Importance Performance Analysis.



ABSTRACT

Binjai Railway Station is one of the railway stations located in Binjai City, North Sumatra Province, Indonesia. This station has an important role in providing transportation services for locals and tourists who use the railway line. Based on the results of observations in the field, there are still many public complaints about the service at Binjai Station which is still not optimal for service users, especially in terms of providing basic facilities and supporting facilities. This study aims to identify compliance with minimum service standards at train stations, measure service performance and measure passenger satisfaction levels. Primary data consists of observation data, pilot surveys and questionnaires. The research instrument is a questionnaire that contains statements derived from 5 dimensions according to Parasuraman, namely: Tangible, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness. The statement item is obtained from the minimum service standards based on the regulation of the Minister of Transportation Number 63 of 2019. Filling out the service attribute questionnaire is used a closed statement. The questionnaire measurement scale in this study is the Likert scale to produce quantitative data. The method used to measure service performance is the Importance Performance Analysis (IPA) method. The number of samples compiled is 500 samples from the survey data carried out, it can be concluded that Binjai Railway Station complies with minimum service standards. Based on the level of performance and its importance, the quadrant analysis shows service attributes that need to be prioritized, including the safety and comfort of passengers at the station, cleanliness in the station, the number of toilets in the station, air circulation in the station waiting room, the number of waiting room facilities and seating. Meanwhile, those that tend to be excessive, including facilities for conducting worship, completeness of health facilities (P3K, clinics), boarding room services / ticket checking, complaint reception (Customer Service), adequate parking services. The CSI value at Binjai Railway Station is 80.25%, this shows that the service at Binjai Railway Station is good but has not fully satisfied passengers. Keywords: Railway Station, Service Performance, Passenger Satisfaction, Importance Performance Analysis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh Ujian Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Tugas ini berjudul “**Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Binjai Terhadap Penumpang Dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**” Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa dukungan moral, material, dan spiritual maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Oloan Sitohang, M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan sekaligus Dosen pembimbing.
2. Bapak Samsuardi Batubara, S.T, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Bapak Reynaldo Siahaan, S.T,M.Eng. Selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan dosen pembimbing Tugas Akhir Saya ini.
4. Bapak Ir. Charles Sitindaon, M.T. Selaku Koordinator Tugas Akhir sekaligus Dosen pembimbing.
5. Ibu Rina Firlia Sari, S.T, M.T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Seluruh Staf Pengajar dan Pegawai Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
7. Teristimewa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta. Ayahanda J. Damanik dan Ibunda E.Tambunan, dan kakak Martina Damanik, yang telah banyak memberikan doa, semangat, kasih, dukungan dan materi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan perkuliahan ini.
8. Kepada Elvan Aruan, Febby L.Tobing, Rizal Tamba, Abang Suardi Sitanggang S.T dan Jhon A. Damanik yang selalu membantu memberikan dukungan, doa dan semangat yang tiada hentinya dari awal hingga pada akhirnya penulis dapat memperoleh gelar S.T.

9. Kepada sahabat Ezra L.Tobing, Lisa R. Pasaribu, Rona Sitompul, Yolanda Simarmata yang selalu menjadi pendengar yang baik atas setiap keluhan yang dialami penulis dalam menyusun skripsi.
10. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Teknik Sipil yang telah berjuang bersama-sama menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Santo Thomas, Medan.
11. Alumni, Abang/kakak stambuk dan adik-adik stambuk serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas, Medan yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan.
12. Kepada PT. Railink Indonesia yang telah memberi ijin untuk melakukan survei penelitian di Stasiun Kereta Api Binjai.
13. Serta pihak-pihak lain yang turut serta membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Medan, 2024

Hormat Saya,

Putri Elisabet Damanik

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Umum.....	5
2.2 Angkutan Umum.....	6
2.3 Angkutan Kereta Api	7
2.4 Simpul Transportasi.....	9
2.5 Stasiun Kereta Api	10
2.5.1 Bangunan Stasiun Kereta Api.....	11
2.5.2 Jenis Stasiun Kereta Api.....	13
2.5.3 Perkembangan Stasiun Kereta Api di Indonesia.....	15
2.5.4 Lembaga Stasiun Kereta Api Indonesia	16
2.5.5 Sistem Pelayanan Penumpang.....	17
2.5.6 Standar Pelayanan Minimum.....	18
2.6 Kepuasan Pelanggan	36
2.7 Kualitas Jasa Pelayanan	37
2.8 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
2.9 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Umum.....	43
3.2 Kerangka Pemikiran.....	43

3.3 Lokasi Penelitian (Stasiun Kereta Api Binjai)	45
3.4 Waktu Penelitian	46
3.5 Tenaga dan Peralatan Penelitian	46
3.6 Survei Pendahuluan dan Observasi	46
3.6.1 Survei Pendahuluan.....	46
3.6.2 Observasi Fasilitas Stasiun Binjai.....	47
3.6.3 Survei Pilot	53
3.7 Pengumpulan Data	54
3.7.1 Data Sekunder	55
3.7.2 Data Primer	56
3.8 Populasi dan Sampel	58
3.8.1 Populasi	58
3.8.2 Sampel.....	58
3.9 Instrumen Penelitian.....	59
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.11 Metode Analisa IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	64
3.12 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Pengumpulan Data	69
4.2 Analisa Kinerja dan Kepentingan Penumpang.....	70
4.2.1 Profil Responden Penumpang	70
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	72
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.3 Analisa Hasil Kuesioner.....	82
4.4 Analisa Tingkat Kesesuaian.....	86
4.5 Analisa Kuadran.....	87
4.5.1 Kuadran I Prioritas Utama.....	90
4.5.2 Kuadran II Pertahankan	94
4.5.3 Kuadran III Prioritas Rendah	95
4.5.4 Kuadran IV Berlebihan.....	97
4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api Di Stasiun	20
Tabel 3. 1 Fasilitas Layanan Stasiun Kereta Api Binjai	52
Tabel 3. 2 Jumlah Penumpang Kereta Api Medan - Binjai Tahun 2022	55
Tabel 3. 3 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Medan – Binjai dan Binjai - Medan	55
Tabel 3. 4 Pengelompokan Atribut Pelayanan	60
Tabel 3. 5 Distribusi Nilai rtabel Signifikasi 5% dan 1%	62
Tabel 3. 6 Tingkat Reliabilitas	64
Tabel 3. 7 Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kinerja	68
Tabel 3. 8 Skala Likert Tingkat Kepuasan.....	68
Tabel 4. 1 Karakteristik dan Data Responden	70
Tabel 4. 2 Pengelompokan Indikator Pelayanan.....	72
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja)	77
Tabel 4. 4 Case Processing Summary	78
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kinerja)	79
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel X	79
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan)	80
Tabel 4. 8 Case Processing Summary	81
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) ...	81
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Y	82
Tabel 4. 11 Hasil Penelitian Tingkat Kinerja Variabel X	84
Tabel 4. 12 Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan Variabel Y	85
Tabel 4. 13 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terhadap Penumpang	86
Tabel 4. 14 Perhitungan Faktor-Faktor Kepentingan dan Kinerja Stasiun	88
Tabel 4. 15 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir	45
Gambar 3. 2 Stasiun Kereta Api Binjai.....	45
Gambar 3. 3 Denah Stasiun kereta Api Binjai	45
Gambar 3. 4 Survei pendahuluan	46
Gambar 3. 5 Survei Fasilitas Stasiun Binjai	52
Gambar 3. 6 Survei Pilot I.....	54
Gambar 3. 7 Survei Pilot II	54
Gambar 3. 8 Diagram Kartesius	66
Gambar 4. 1 Atribut-Atribut pada Diagram Kartesius	89
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Kuadran I Prioritas Utama	91
Gambar 4. 3 Kondisi Pembelian Tiket dan Pengecekan Tiket.....	91
Gambar 4. 4 Kondisi Kebersihan Kawasan Stasiun.....	92
Gambar 4. 5 Antrian Toilet	92
Gambar 4. 6 Kondisi Ruang Tunggu Stasiun	93
Gambar 4. 7 Kondisi Penumpang Pada Saat Menunggu Keberangkatan	93
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius Kuadran II Pertahankan	95
Gambar 4. 9 Diagram kartesius Kuadran III Prioritas Rendah	96
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius Kuadran IV Berlebihan	97

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

K	= Banyaknya butir pertanyaan
N	= Jumlah sampel
R_{xy}	= Koefisien korelasi
r	= Nilai reabilitas yang dicari
T	= Total skor harapan dan kualitas dari tiap atribut
T_{ki}	= Tingkat kesesuaian responden
$\bar{X}$	= Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas pelayanan atribut
$\bar{\bar{X}}$	= Nilai rata-rata kinerja atribut
X_i	= Nilai kinerja atribut X ke-i
Y	= Total jawaban responden
$\bar{Y}$	= Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut
$\bar{\bar{Y}}$	= Nilai rata-rata kepentingan atribut
Y_i	= Nilai kepentingan atribut Y ke-i
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi
$\sum \sigma^2 b$	= Jumlah varians butir
$\sigma^2 t$	= Varians total

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., Sugandi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api *Commuter Line* (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota). *SEBATIK*. 87-95.
- Agiesta, W., Sajidin, A., Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*. 5 (2): 1653-1664.
- Alfeno, S., & Devi, R. E. C., (2017). Implementasi *Global Position System (GPS)* dan *Location Based Service (LSB)* Pada Sistem Informasi Kereta Api untuk Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Sisfotek Global*. 7 (2): 27-33.
- Anisah, S., Sugito., Suparti. (2015). Analisis Antrian Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan Kereta Api di Stasiun Purwosari dan Solo Balapan. *Jurnal Gaussian*. 4 (3): 669-677.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association
- Busschaert, C., De Bourdeaudhuij, I., Van Holle, V., Chastin, S. F. M., Cardon, G., & De Cocker, K. (2015). Reliability and validity of three questionnaires measuring context-specific sedentary behaviour and associated correlates in adolescents, adults and older adults. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 12(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12966-015-0277-2>
- Efendi, A., & Kurniawan, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fasilitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*. 6 (3): 819-827.
- Firdaus, M. A. (2008). *Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian*.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2(1): 1-10.

- Frans, J. H., Pah, J. J. S., Ikun, M. G. A. (2017). Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang. *Jurnal Teknik Sipil*. 6 (2): 151-164.
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standart Pelayanan Minimum dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*. 10 (2): 503-514.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). Introduction to total quality. *Quality Function Deployment*, 245-279.
- Howard, J. A. (1969). *The theory of buyer behavior*. John Willey & Sons, 145.
- KAI Kereta Api Indonesia. (2022). KAI *Devisi Regional 1 Sumatera Utara jumlah penumpang kereta api rute Medan-Binjai*. PT KAI Divre I Sumatera Utara.
- Kotler, P., & Lane, K. (2011). Keller.(2012) *Marketing Management*. New Jersey:Pearson Prentice Hall. Inc.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Medium. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*. 5 (1): 1-5.
- Lubis, A., Putri, S. M., Effendi, I., Amal, M. R. H. (2022). Penyuluhan Usaha Peningkatan Jumlah Penumpang pada Usaha Jasa Angkutan umum Rajawali Sumatera Utara di Masa Pandemi Covid 19. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*. 6 (2): 741-745.
- Nugrahini, Y. (2012). Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. 23 (1): 19 – 36.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 1993 No.63/KEP?M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Internet). Dikutip dari: <http://lpm.walisongo.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Layanan-Publik>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019/Permenhub/BN.2019/No.1210 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.(Internet). Dikutip dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149248/permenhub-no-63-tahun-2019>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 22 Tahun 1963 LN.1963/No.43, LL : 7 HLM tentang Pendirian Perusahaan Negara Kereta Api.(Internet). Dikutip dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/72151/pp-no-22-tahun-1963>

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 1971 LN 1971/75 tentang Pengalihan Bentuk Usaha Perusahaan Negara Kereta Api Menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan).(Internet). Dikutip dari:
<http://jdih.ngawikab.go.id/peraturan/detail/309599>

Pramyastiwi, D. E., Hardjanto, I., Said, A. (2012). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 1 (3): 61-69.

Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. 23 (3): 431- 441.

Rifaldo, M. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. ACT Logistic International Wilayah Jakarta dan Surabaya)* [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia repository.
<http://repository.stei.ac.id/8240/>

Rikardo, S., Novandi, R. A., Hati, L. P., Simanjuntak, P. (2024). Stasiun Kereta Api Pematang Siantar: Peran, Dampak, dan Tantangan Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*. 3 (4): 277-282.

Sabilla, R. A & Herman. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung Selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*. 2 (1): 1-12.

Samuel, H., & Wijaya, N. (2009). *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty* Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.4 (1): 23-37.

Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 3 (1): 63-76.

Subarkah, I. (1981). *Jalan kereta api*. Idea Dharma.

Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 1-11.

Supranto, J., (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk menaikkan pangsa pasar)*. Jakarta: Lembaga penerbit PT. Rineka Cipta.

Suryawan, S., & Dharmayanti, D. (2013). Analisa Hubungan Antara *Experiential Marketing Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*.1 (2): 1-10.

Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*. 6 (5): 1-9.

Susanti, A., Seomitra, R. A. A., Suprayitno, H. (2018). Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas*. 2 (1): 23-34.

Taherdoost, H. (2019). What is the best response scale for survey and questionnaire design; review of different lengths of rating scale/attitude scale/Likert scale. *Hamed Taherdoost*, 1-10.

Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 1992 LN 1992, LL SETNEG:70 HLM tentang Perkeretaapian.(*Internet*). Dikutip dari:
<http://peraturan.bpk.go.id/Detail/346605/uu-no-13-tahun-1992>

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2007 TLN NO.4722 SETNEG:70 HLM tentang Perkeretaapian.(*Internet*). Dikutip dari:
<http://peraturan.bpk.go.id/Detail/39896>

Widayanti, A., Soeparno., Karunia, B. (2014). Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*. 14 (1): 53-60.

