

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api adalah fasilitas operasi kereta api atau tempat kereta api berhenti secara teratur untuk menaik-turunkan penumpang atau membongkar-muat barang. Umumnya paling tidak memiliki satu peron di sisi jalur rel dan bangunan utama yang menyediakan layanan tambahan seperti penjualan tiket dan ruang tunggu. Jika sebuah stasiun berada pada jalur tunggal, stasiun ini sering memiliki sepur belok untuk mengontrol persilangan dan pergerakan antar kereta api. Pemberhentian kereta api yang lebih kecil sering disebut sebagai "halte" atau "stoplat". Stasiun dapat berada di permukaan tanah, bawah tanah, atau di jalur layang. Hubungan tersedia untuk mengintegrasikan jalur kereta api dengan moda transportasi lain seperti bus, trem, atau sistem transit cepat lainnya. Berdasarkan PM. 29 Tahun 2011 mengenai teknis bangunan stasiun maka di stasiun harus ada gedung untuk kegiatan pokok terdiri dari hall room, perkantoran kegiatan stasiun, loket karcis, ruang tunggu, ruang informasi, ruang fasilitas umum, ruang fasilitas keselamatan, ruang fasilitas keamanan, ruang fasilitas penyandang cacat dan lansia, dan ruang fasilitas kesehatan.

2.1.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api dalam bab IV Tata Cara Penerapan Klasifikasi Stasiun Kereta Api pasal 14 menjelaskan bahwa stasiun penumpang dikelompokkan dalam 3 kelas, yaitu:

1. Kelas besar

Stasiun kereta api kelas besar memiliki lebih dari 5 jalur rel yang juga berguna untuk keperluan langsir, dilengkapi dengan depo penyimpanan lokomotif dan depo penyimpanan gerbong kereta api.

2. Kelas sedang

Umumnya kelas sedang berlokasi minimal di kota kecamatan, memiliki 4 sampai 5 jalur rel kereta api dan dapat digunakan untuk langsir, tidak memiliki depo penyimpanan lokomotif tetapi memiliki depo penyimpanan gerbong kereta api.

3. Kelas kecil

Umumnya kelas kecil berlokasi di perkampungan atau desa, hanya berfungsi sebagai transit penumpang jarak dekat. Stasiun kelas kecil hanya memiliki 3 jalur kereta api.

2.1.2 Operasi Layanan Stasiun Kereta Api

Sebagai salah satu jalur yang dilewati oleh semua kereta api lintas selatan Jawa Stasiun Tasikmalaya memiliki beberapa operasi layanan, berikut adalah Operasi Layanan Stasiun Tasik:

Tabel 2.1 GAPEKA 2023 Stasiun Tasikmalaya (TSM).

Nama Kereta Api	Kelas	Relasi Perjalanan		Keterangan
Kelas Campuran				
Baturaden Ekspres	Eksekutif- Bisnis	Bandung	Purwokerto	Via Tasikmalaya- Kroya
Lodaya			Solo Balapan	

Nama Kereta Api	Kelas	Relasi Perjalanan		Keterangan
Mutiara Selatan	Eksekutif- Ekonomi Premium		Surabaya Gubeng	Via Tasikmalaya Yogyakarta
Malabar	Eksekutif- Ekonomi		Malang	
Kelas Eksekutif				
Argo Willis	Eksekutif	Bandung	Surabaya	Via Tasikmalaya- Kroya
Turangga			Gubeng	
Kelas Ekonomi				
Kutojaya Selatan	Ekonomi	Kiaracondong	Kutoarjo	Via Tasikmalaya- Kroya
Serayu		Pasar Senen	Purwokerto	Via Kiaracondong- Kroya
Pasundan		Kiaracondong	Surabaya	Via
Kahuripan			Gubeng Blitar	Tasikmalaya- Lempuyangan

2.2 Standar Pelayanan Minimum

Indikator pelayanan stasiun disusun berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum meliputi 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

Tabel 2.2 Peraturan Menteri Perhubungan tentang SPM 2019

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
1.	Keselamatan			
A.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam).	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kondisi 	<p>Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil, dan besar, yang dilengkapi informasi kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> – Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 kg. – Area bertiket minimal 4 (empat) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg. • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi. • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>).
B.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<p>Informasi dan fasilitas kesehatan dan mudah terlihat dan terjangkau antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas obat-obatan. • Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai. • Minimal 3 (tiga) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m³. • Pos Kesehatan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
				<ul style="list-style-type: none"> Minimal 3 (tiga) unit kursi roda layak pakai.
C.	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di <i>wesel</i> untuk mencegah potensi tindakan kriminal.	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.
D.	Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Celah (<i>gap</i>) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta. Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta. Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang. Marka/<i>guiding block</i> untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. Tersedia <i>Safety line</i> atau PSD (<i>Platform Screen Door</i>)
E.	Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan stasiun.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
F.	<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i> area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signare</i> .
2.	Keamanan			
A.	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindak kriminal.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedianya CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron. • Proses penumpang masuk/keluar stasiun. • Pergerakan orang di Area Tidak bertiket. • Pergerakan orang di Area Bertiket.
B.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas yang berseragam dan mudah terlihat. • Minimal 9 (sembilan) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.
C.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Bersifat informatif 	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No. Telp/HP: <ul style="list-style-type: none"> • polsek/polres setempat dan/atau; • <i>Call Center</i>.
D.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas cahaya • Luas Ruang 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
3.	Kehandalan/Keteraturan			
A.	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta Api.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kecepatan • Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket tiket manual dan/ atau <i>vending machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. • Maksimal penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.
B.	Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi • Akurasi informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api yang mudah dibaca. • Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.
C.	Informasi kedatangan Kereta Api dan gangguan perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi tentang waktu kedatangan Kereta Api berikutnya. • Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Terbaca (<i>visual</i>) dan terdengar jelas (<i>audio</i>) • Akurasi Informasi 	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi-informasi kedatangan Kereta Api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang di stasiun.
4.	Kenyamanan			

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
A.	Area/Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup/terbuka).	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya Area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. • Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6m² per orang.
B.	Area boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk. • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
C.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 Urinoar, 3 WC, 2 wastafel) • Wanita (6 WC, 2 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difabel</i>. • Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus. • Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. Serta sirkulasi udara berfungsi baik dan tidak berbau.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
				<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.
D.	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudu.	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 orang (11 pria atau 9 wanita dan 4 penyandang disabilitas) • Area bersih 100% terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
E.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.
F.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Intensitas cahaya 	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.
G.	Kebersihan Stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih.	Suhu	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta Api.
H.	Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.	Kondisi	Tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).
I.	Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun.	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
5.	Kemudahan			
A.	Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denah/layout stasiun Kereta api; • Nama Stasiun; • Jadwal Operasi Kereta api; • Tarif Kereta api; dan • Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis Media • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan publik (<i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System(PIS)</i>). • Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada.
B.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
C.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	<p>Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan. • Jenis angkutan lanjutan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan. • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat. • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
D.	Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja. • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.
E.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.
F.	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ <i>ramp</i> /selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ <i>ramp</i> /selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun.
G.	Penanda petunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional.	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.
6.	Kesetaraan			
A.	Fasilitas bagi penumpang Dengan kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Akseibilitas • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Besar
				<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin. • Tersedia jalur pedestrian dengan Guiding Block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedianya <i>Lift</i> atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.
B.	Loket Penyanggah disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang kebutuhan khusus • Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda.
C.	Ruang ibu menyusui	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.

Sumber: (Permenhub No.63 Tahun 2019)

2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Pengembangan manajemen kualitas terdiri dari perencanaan sistem kualitas, pengendalian sistem kualitas dan perbaikan sistem kualitas, terdapat enam dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Taufan & Widyastuti, 2017):

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan jasa dan menyajikan layanan yang konsisten, segera dan tepat waktu sesuai jadwal dan memuaskan. Seperti memberikan pelayanan yang sesuai janji dan tepat waktu, memberikan informasi akurat kepada konsumen, pertanggung jawaban tentang penanganan pelayanan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pelayanan yang digunakan dalam membantu serta memberikan jasa yang dibutuhkan dan kemudahan yang ditunjukkan pada konsumen. Seperti memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen lalu siap dan tanggap merespons permintaan konsumen.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan kepada konsumen. Seperti karyawan yang sopan terhadap konsumen, membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan tersebut, karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Sikap perusahaan dalam memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian individu, kemudahan dalam melakukan komunikasi, pemberian informasi yang dibutuhkan, ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Tersedianya fasilitas fisik/penampilan fasilitas fisik yang menarik dan nyata yang terlihat. Penyelenggara juga harus mampu menyediakan sarana prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar yang meliputi: perlengkapan yang modern, fasilitas yang menarik, serta petugas yang ramah.

6. Aksesibilitas (*Accesbility*)

Kemudahan dalam mengakses dan informasi adanya angkutan lanjutan. Atribut dimensi ini meliputi informasi stasiun yang dilewati, informasi adanya angkutan lanjutan, informasi audio dan visual.

2.4 Variabel Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun

Terdapat 23 (dua puluh tiga) indikator pelayanan berdasarkan 6 (enam) dimensi utama kualitas jasa (Taufan & Widyastuti, 2017) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang, lalu disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 yang tersaji pada tabel 2.3 di bawah ini:

Tabel 2.3 Variabel Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun

No.	Variabel	Variabel Penelitian
1.	Ketangapan (<i>Responsiveness</i>)	Informasi gangguan keamanan
2.		<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)
3.		Informasi denah stasiun kereta api

4.		Informasi tarif kereta api
5.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Layanan penjualan tiket
6.		Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
7.	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)	Ketersediaan lampu penerangan
8.		Fasilitas pengatur sirkulasi udara
9.		Ketersediaan petugas keamanan
10.		Penanda informasi dilarang merokok
11.	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan <i>area boarding</i> /ruang pengecekan tiket
12.		Ketersediaan <i>area</i> /ruang tunggu
13.		Ketersediaan toilet yang memadai jumlah dan kondisinya
14.		Ketersediaan fasilitas tempat ibadah
15.		Ketersediaan CCTV
16.		Fasilitas tempat sampah dan petugas kebersihan
17.		Ketersediaan peron/fasilitas naik/turun penumpang kereta api
18.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	Ketersediaan fasilitas kesehatan
19.		Ketersediaan ruang/tempat khusus untuk ibu menyusui
20/		Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk disabilitas
21.	Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	Ketersediaan Papan Informasi
22.		Angkutan Lanjutan

23.		Ketersediaan Informasi Nomor Panggilan Darurat
-----	--	---

2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Sedangkan hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini apabila populasi semakin sama maka ukuran sampel semakin kecil. Dalam populasi suatu penelitian ada yang jumlahnya tidak diketahui (infinite) dan ada yang diketahui (finite). Oleh karena itu dalam melakukan perhitungan ukuran sampel maka digunakan juga kedua jenis populasi tersebut.

2.5.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya

Jika populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya secara pasti maka perhitungan jumlah sampel dapat digunakan rumus *Cochran*, seperti ditunjukkan pada rumus di bawah ini:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

Z = Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%

P = Peluang benar 50%

q = Peluang salah 50%

e = Peluang salah 50%

2.5.2 Populasi Diketahui Jumlahnya

Apabila jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sampel dapat menggunakan rumus *Slovin*, seperti ditunjukkan pada rumus di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (2.2)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel yang diperlukan

N = Ukuran Populasi

E = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengembalian sampel (10%)

2.5.3 Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuesioner. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* melalui alat bantu statistik. Berdasarkan standar deviasi persamaan:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n = Jumlah kuesioner

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

Jika hasil uji di atas ini diperoleh nilai total korelasi, r hitung $>$ dari r tabel, maka variabel yang diuji valid.

2.5.4 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu statistik metode *Alpha Cronbach* (α) diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* (α) 0 sampai 1. Skala *Alpha* dikelompokkan ke dalam lima kelas dalam range yang sama seperti tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Tingkat Relibilitas Berdasarkan Nilai Alpha (α)

Alpha (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
> 0,20 – 0,40	Agak Reliabel
> 0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 – 0,80	Reliabel
> 0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber : Tjiptono, 2006)

Persamaan koefisien *Alpha Cronbach* (α) dipergunakan alat bantu statistik:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas

k = Jumlah pernyataan

i^2 = Varian skor pertanyaan ke-i (dengan $i = 1, 2, 3, \dots k$)

σ^2 = Varian skor total

Perumusan varian skor ke-i menggunakan:

$$\sigma^2 = \frac{\sum xi - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

σ^2 = Koefisien reliabilitas

xi = Skor pertanyaan ke-i

n = Jumlah sampel

Jika hasil uji reliabilitas diperoleh nilai hitung > daripada nilai *alpha cronbach* dan bernilai positif, maka suatu instrumen penelitian dapat disebut reliabel.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah analisis deskriptif yang pertama kali disampaikan oleh John A, Martilla pada tahun 1977. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan persepsi yang terdapat pada pengujian kelompok sampel yang sama dengan kuesioner dan responden yang sama menggunakan skala *likert*, yang selanjutnya diolah ke dalam suatu diagram kartersius (Widyastuti, 2016)

Dalam Vatanavongs (2016) menjelaskan bahwa untuk mengukur persepsi atau pendapat seseorang dapat menggunakan skala likert mulai dari sangat baik'(=5) sampai "tidak baik"(=1) dan "sangat berharap"(=5) sampai "tidak berharap"(=1). Dalam skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dan pernyataan.

Tabel 2.4 Tabel Skala *Likert*

No.	Indikator	Bobot Nilai
1.	Sangat baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup baik	3
4.	Kurang baik	2
5.	Tidak baik	1

Cara perhitungan ini ditunjukkan pada persamaan berikut (Suprianto, 1997):

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (2.3)$$

Keterangan :

Tki = Penilaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja dan fasilitas stasiun

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pelayanan

Tingkat kepentingan layanan jika $Tki = 100\%$ maka kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Tasikmalaya akan memenuhi kepuasan pengguna, dan jika nilainya $<100\%$ maka pelayanan dan kinerja fasilitas stasiun tidak akan memenuhi standar responden. Setelah diketahui kedua data tersebut langkah selanjutnya adalah memasukkan ke dalam diagram kartesius. Rata-rata tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu, dan rata-rata nilai kepentingan (urgensi) menunjukkan posisi atribut pada sumbu. Gunakan persamaan (Supranto, 1997) untuk menghitung penentuan posisi tiap atribut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad (2.4)$$

$$y = \frac{\sum yi}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

x = Rata-rata kinerja stasiun

y = Rata-rata tingkat harapan stasiun

$\sum xi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum yi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan dari seluruh responden

n = Total responden yang di survei

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran diagram kartesius, dari grafik tersebut akan menunjukkan berapa kinerja yang dinilai menjadi prioritas untuk diperbaiki dan beberapa kinerja yang sudah baik untuk tetap dipertahankan serta kinerja yang dianggap berlebih (Algifari, 2019). Dalam metode ini kita akan mendapatkan 2 variabel yang akan diwakili dengan huruf X dan Y, di mana:

a Huruf X

Merupakan skor tingkat kinerja aktual dari fasilitasi yang diberikan pihak stasiun.

b Huruf Y

Merupakan tingkat pelayanan yang terjadi di stasiun. Ddiagram kartesius merupakan diagram yang dibagi menjadi 4 bagian dan 2 sisinya di pisahkan dengan garis X dan Y, diantaranya, X adalah nilai rata-rata kinerja atribut produk, dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang dapat dihitung menggunakan persamaan untuk dijelaskan kemudian (Supranto, 1997):

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}}{k} \quad (2.6)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k} \quad (2.7)$$

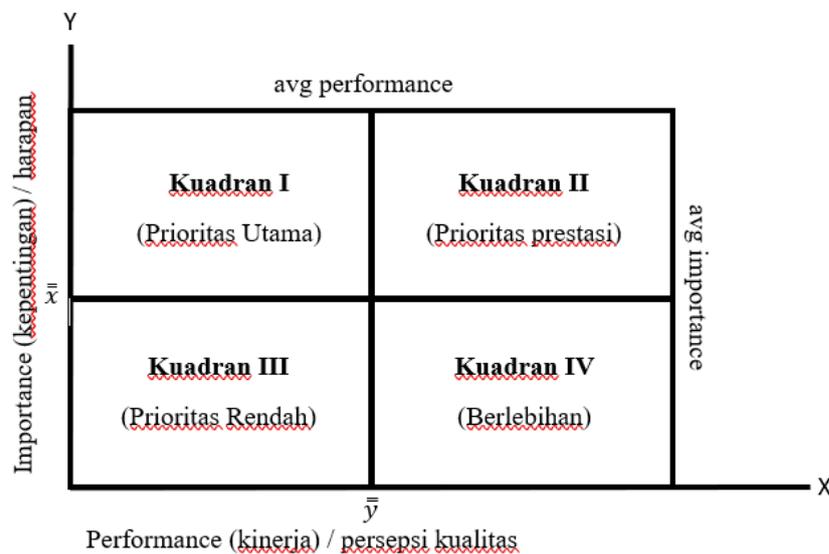
Keterangan:

\bar{x} = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/keputusan atribut ke -i.

\bar{y} = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/harapan atribut ke -i.

K = Jumlah atribut/pertanyaan dalam kuesioner.

Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut atau kepuasan konsumen. Penilaian tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen mewakili oleh huruf X, sedangkan untuk penilaian tingkat kepentingan ditujukan oleh huruf Y (Simanora, 2004). Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Diagram Kartesius Metode IPA.

Penjelasan dari kuadran di atas adalah:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (Supranto, 2006).

2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)

Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan darat khususnya di stasiun dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dapat ditentukan dengan indikator nilai CSI yang mempertimbangkan harapan. Setiap atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan ada juga tingkat kepentingan yang rendah. Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut bagi konsumen (Santoso, 2010). Menurut

Aritonang (2005) hal ini tergantung pada kebutuhan yang ingin didapatkan terhadap konsumen adapun cara untuk menghitung/mengukur CSI sebagai berikut:

1. Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).

Nilai *Mean Importance Score* (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan suatu atribut. Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut. Adapun hasil tersebut didapatkan dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.8)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.9)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut pertanyaan Y ke – i

X_i = Nilai kepentingan atribut pertanyaan X ke – i

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF).

Weighting Factors (WF) atau faktor tertimbang merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, didapatkan dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.10)$$

Keterangan:

P = Atribut kepentingan ke – p

MIS_i = Mean Importance Score ke – i

3. Menghitung Membuat *Weight Score* (WS).

Nilai *Weight Score* (WS) merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan *Mean Performance* (MSS), didapatkan dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (2.11)$$

Keterangan:

MSS = Mean Satisfaction Score

WFi = Weight Factors ke - i

4. Menghitung Weighted Median Total (WMT)

Yaitu total dari nilai *Weight Score* (WS) keseluruhan.

5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.12)$$

Keterangan:

p = Indikator kepentingan ke - p

WSi = Weight Score ke - i

HS = Skala maksimum yang digunakan

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50%, maka pengguna jasa belum merasa puas. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel 2.6.

Tabel 2.5 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00-100,00	Sangat baik
66,00-80,99	Baik
51,00-65,99	Cukup baik
35,00-50,99	Kurang baik
0,00-34,99	Tidak baik

Sumber: (Irawan, 2004)

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu digunakan untuk acuan referensi mengenai kekurangan, penelitian yang belum dilakukan, metode yang digunakan dan hasil yang diharapkan apakah sudah sesuai. Penelitian terdahulu juga sebagai pembanding terhadap penelitian yang dilakukan penulis. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik bahasan penelitian.

Tabel 2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Metode
1.	Van Hagen & Bron (2014)	<i>Enhancing the experience of the train journey and changing the focus from Customer satisfaction scores.</i>	Teknik ZMET (Zaltman Metaphor Eliciting Technique) dalam studi ini dibedakan antara keinginan dan kebutuhan penumpang.
2.	Asri Wahyuniarti Palupi (2004)	Analisis kebutuhan fasilitas terminal penumpang di bandar udara Adisutjipto-Yogyakarta.	Kebutuhan fasilitas stasiun dibangun berdasarkan perkiraan untuk mencari kebutuhan dengan kapasitas fasilitas yang ada.
3.	Endang Silanangsih, Dwi Gemina, Erni Yuningsih (2015)	<i>Transjakarta company's strategy and minimum service standard to raise passenger satisfaction.</i>	Model penelitian ini adalah <i>Importance Performance Analyst</i> (IPA) dengan skala likert.
4.	Riyanta (2015)	Persepsi Penumpang Kereta Api Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta.	Teknik yang dilakukan merupakan Teknik <i>Method Sercive</i>

No.	Nama	Judul	Metode
			<i>Quality</i> (MSQ) untuk mencari kepedulian, bukti fisik dan keandalan pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta.
5.	Vatanavongs Ratanavaraha, Sajjkaj Jomononkwo, Buratin Khampian (2016)	<i>The complex relationship between school policy, servie quality, satisfication and loyalty for educational tour bus services.</i>	Metode penelitian menggunakan regresi berganda dengan menggunakan skala likert.
6.	Hera Widyastuti (2018)	Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun.	Metode penelitian menggunakan variabel reliabilitas dan validitas dengan metode IPA dan CSI.