

## **BAB 2**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kereta Api**

Kereta api merupakan salah satu kendaraan atau alat transportasi yang memiliki jalur khusus yaitu rel kereta api. Moda transportasi ini berfungsi untuk mengangkut penumpang dan barang. Kereta api memiliki berbagai jenis sesuai dengan fungsinya antara lain kereta penumpang, kereta barang, kereta cepat dan lainnya yang masing-masing dirancang untuk memudahkan transportasi manusia.

Di Indonesia kereta api di kelola oleh PT. Kereta Api Indonesia yang merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) milik pemerintah dibawah dinas perhubungan yang bergerak dibidang perkeretaapian (Setiawan & Novita, 2021)

#### **2.2 Perkeretaapian**

Perkeretaapian merupakan sistem transportasi yang menggunakan kereta api sebagai moda angkutan utama untuk memindahkan penumpang maupun barang dari satu tempat ke tempat lain. Sistem ini mencakup jaringan rel sebagai lintasan, kereta sebagai sarana angkut, serta stasiun dan fasilitas pendukung lainnya sebagai tempat interaksi dan pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, perkeretaapian juga melibatkan teknologi kontrol, pengaturan sinyal, serta manajemen operasional agar perjalanan berlangsung aman, tepat waktu, dan efisien. Sebagai moda transportasi massal, kereta api dikenal karena kemampuannya mengangkut banyak orang dan barang dalam waktu yang relatif singkat dan dengan biaya yang kompetitif.

Dalam konteks regulasi di Indonesia, definisi perkeretaapian telah diatur secara formal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian . Undang-undang ini menyebutkan bahwa perkeretaapian adalah “segala sesuatu yang berkaitan dengan pengangkutan orang dan/atau barang dengan kereta api, yang meliputi sistem transportasi kereta api, saran perkeretaapian, dan prasarana perkeretaapian. Ini berarti, perkeretaapian tidak hanya terbatas pada kereta itu sendiri, tetapi juga pada sistem pendukungnya, seperti rel, jembatan, sinyal, stasiun, dan sumber daya manusia yang mengelolanya.

Secara umum, sistem perkeretaapian dibagi menjadi tiga komponen utama, yaitu sarana, prasarana, dan penyelenggaraan. Sarana meliputi rangkaian kereta (lokomotif, gerbong penumpang, dan gerbong barang), sedangkan prasarana meliputi rel, jembatan, stasiun, terowongan, dan perangkat sinyal. Penyelenggaraan mencakup sistem operasi, manajemen jadwal, pengaturan keselamatan, serta pengelolaan pelayanan kepada penumpang. Ketiga komponen ini harus berjalan secara terpadu agar layanan kereta api dapat berfungsi dengan optimal.

Perkeretaapian memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mempercepat distribusi barang. Dibandingkan moda transportasi lain seperti mobil atau pesawat, kereta api memiliki banyak keunggulan dan mampu memberikan alternatif transportasi yang hemat energi, ramah lingkungan, dan cocok untuk perjalanan jarak jauh dengan kapasitas angkut besar (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Karena itulah, moda ini sering menjadi andalan pemerintah dalam meningkatkan konektivitas antarwilayah yang ada di Indonesia.

Menurut sejarah, perkeretaapian dimulai pada awal abad ke-19, ketika kereta uap pertama kali dioperasikan di Inggris pada tahun 1825 oleh George Stephenson. Teknologi ini kemudian menyebar ke berbagai negara dan berkembang pesat, termasuk munculnya kereta diesel dan listrik. Di Indonesia, sistem perkeretaapian diperkenalkan pada masa kolonial Belanda, dengan jalur pertama yang dibuka adalah rute Semarang–Tanggung sepanjang 25 kilometer pada tahun 1867 oleh *Nederlandsch-Indische Spoorweg Maatschappij* (NIS). Seiring waktu, jaringan kereta api di Indonesia terus berkembang, terutama di pulau-pulau besar seperti Jawa dan Sumatera, untuk mendukung pengangkutan hasil bumi.

Setelah Indonesia merdeka, pengelolaan perkeretaapian diambil alih oleh pemerintah dan kini dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Jawa dan sebagian Sumatera, serta operator lain di bawah Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan. Saat ini, sektor perkeretaapian tengah mengalami revitalisasi untuk modernisasi infrastruktur, ditandai proyek seperti Kereta Cepat Jakarta-Bandung dan LRT Jabodebek. Selain itu, perkeretaapian berperan dalam pembangunan berkelanjutan melalui transportasi ramah lingkungan dan peningkatan konektivitas antar wilayah.

## **2.3 Stasiun Kereta Api**

Stasiun kereta api merupakan elemen penting dalam sistem transportasi rel karena berfungsi sebagai tempat naik-turun penumpang dan pusat operasional perjalanan kereta. Peran stasiun tidak hanya sebatas titik teknis, tetapi juga sebagai penyedia layanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan serta efisiensi mobilitas penumpang (Setiawan & Novita, 2021).

Sebagai titik interaksi antara operator dan penumpang, stasiun wajib menyediakan layanan minimum sesuai PM No. 63 Tahun 2019, seperti ruang tunggu, loket tiket, informasi perjalanan, dan toilet. Fasilitas ini ditujukan untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan.

Selain itu, stasiun juga bertanggung jawab atas pengendalian operasional seperti sinyal, jadwal, dan koordinasi antar petugas, yang penting untuk menjaga ketepatan waktu perjalanan. Pemenuhan standar pelayanan minimum menjadi indikator kualitas layanan stasiun dan mencerminkan kinerja sistem perkeretaapian secara keseluruhan.

### **2.3.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 mengenai Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, khususnya dalam Bab IV yang membahas Tata Cara Penerapan Klasifikasi Stasiun Kereta Api, Pasal 14 menjelaskan pengelompokan stasiun penumpang ke dalam tiga kategori berdasarkan kapasitas dan fasilitas yang tersedia:

#### **1. Kelas Besar**

Stasiun kereta api kelas besar ditandai dengan memiliki lebih dari lima jalur rel, yang tidak hanya digunakan untuk operasi penumpang tetapi juga untuk keperluan langsir (pengaturan dan pemindahan kereta). Stasiun ini dilengkapi dengan depo penyimpanan lokomotif dan depo penyimpanan gerbong kereta api, yang memungkinkan pengelolaan armada kereta secara efisien. Kelas besar biasanya terletak di kota-kota besar dan menjadi pusat transportasi utama, melayani volume penumpang yang tinggi serta berbagai layanan tambahan. Stasiun kelas besar umumnya memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan modern dibandingkan stasiun kelas lainnya.

## 2. Kelas Sedang

Stasiun kelas sedang umumnya terletak di minimal kota kecamatan dan memiliki antara empat hingga lima jalur rel. Meskipun stasiun ini dapat digunakan untuk langsir, mereka tidak dilengkapi dengan depo penyimpanan lokomotif, tetapi memiliki depo penyimpanan gerbong kereta api. Stasiun kelas sedang berfungsi sebagai penghubung penting antara stasiun kelas besar dan stasiun kelas kecil, melayani penumpang dengan frekuensi yang lebih rendah dibandingkan stasiun kelas besar, namun tetap memiliki peran vital dalam jaringan transportasi kereta api. Fasilitas yang tersedia pada stasiun kelas sedang tergolong cukup memadai untuk mendukung kebutuhan dasar penumpang.

## 3. Kelas Kecil

Stasiun kelas kecil biasanya terletak di daerah perkampungan atau desa dan berfungsi sebagai titik transit bagi penumpang yang melakukan perjalanan jarak dekat. Stasiun ini hanya memiliki tiga jalur kereta api, yang cukup untuk melayani kebutuhan lokal. Meskipun kapasitas dan fasilitasnya terbatas, stasiun kelas kecil memainkan peran penting dalam menyediakan aksesibilitas transportasi bagi masyarakat di daerah terpencil, membantu menghubungkan mereka dengan jaringan kereta api yang lebih luas. Namun, fasilitas yang tersedia pada stasiun ini umumnya masih sederhana dan terbatas.

### **2.3.2 Layanan Operasi Kereta Api Stasiun Garut**

Stasiun Garut (GRT) merupakan stasiun kelas kecil yang ada di Indonesia. Stasiun ini kembali beroperasi pada tahun 2022 setelah direaktivasi kembali yang sebelumnya mengalami masa penghentian layanan selama beberapa waktu. Program reaktivasi ini diinisiasi oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Stasiun Garut menjadi satu-santunya stasiun di Kota Garut yang melayani keberangkatan dan kedatangan kereta api. Keberadaan stasiun ini berperan penting dalam meningkatkan konektivitas transportasi serta mendukung mobilitas masyarakat di wilayah Garut dan sekitarnya. Layanan operasi kereta api yang ada di Stasiun Garut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Layanan Operasi Kereta Api Stasiun Garut

No.	Nama Kereta Api	Kelas	Tujuan	Jadwal	
				Berangkat (WIB)	Datang (WIB)
1.	Papandayan	Eksekutif	Garut - Gambir	12.40	18.00
			Gambir - Garut	06.35	11.45
2.	Cikuray	Ekonomi	Garut - Pasar Senen	06.05	11.35
			Pasar Senen - Garut	17.20	22.52
3.	Lokal Garut Cibatuan	Ekonomi	Garut - Padalarang	05.35	09.47
			Garut - Purwakarta	11.50	17.35
			Purwakarta - Garut	04.25	10.22

#### 2.4 Standar Pelayanan Minimum dan Indikator Pelayanan Stasiun

Menurut (Kementerian Perhubungan, 2019) Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah kriteria dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan untuk memastikan pelayanan kepada pengguna jasa berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur. Dalam sektor transportasi, khususnya angkutan kereta api, SPM mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keamanan perjalanan, dan kualitas layanan dari petugas. SPM juga menetapkan standar informasi yang harus disediakan kepada penumpang, seperti jadwal dan tarif.

Dengan penerapan SPM, diharapkan penyedia layanan kereta api dapat secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas serta memenuhi harapan penumpang. Selain itu, SPM berfungsi sebagai alat evaluasi bagi pihak berwenang untuk menilai kinerja penyedia layanan secara terukur dan objektif. Penerapan SPM yang baik juga mendorong terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta terciptanya pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh pengguna jasa.

Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum kereta api kelas stasiun sedang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
<b>1. Keselamatan</b>					
1.A.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<p>Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil, dan besar, yang dilengkapi informasi kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 kg.</li> <li>- Area bertiket minimal 2 (dua) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg.</li> </ul> </li> <li>• Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi.</li> <li>• Nomor-nomor telpon darurat (<i>emergency call</i>).</li> <li>• Tombol alarm untuk kondisi darurat; dan Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (<i>smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APAR belum kadaluwarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau.</li> <li>• Penempatan APAR, disesuaikan dengan kondisi ruang pada stasiun.</li> </ul> <p>Perlengkapan smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm dan sejenisnya hanya untuk bangunan stasiun baru yang dibangun di atas tahun 2019. Stasiun yang dibangun sebelum tahun 2019 dapat dilakukan penyesuaian bertahap sesuai dengan situasi dan kondisi.</p>
1.B.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	<p>Informasi dan fasilitas kesehatan dan mudah terlihat dan terjangkau antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, Tensi Meter, Tempat tidur pasien)</li> <li>• Minimal 2 (dua) unit Kursi Roda layak pakai Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai Minimal 2 (dua) Tabung Oksigen berat minimal 0,5 m3.</li> </ul>	
1.C.	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Dikecualikan pada stasiun yang sudah steril/ruang tertutup

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
		mencegah potensi tindakan kriminal.			
1.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"> <li>Ketersediaan Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta.</li> <li>Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta.</li> <li>Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Marka petunjuk/pembatas as antrean naik/turun penumpang.</li> <li>Marka/<i>gilding block</i> untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra.</li> </ul> </li> </ul> Tersedia <i>Safety line</i> atau PSD ( <i>Platform Screen Door</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celah/gap peron – pintu kereta maksimal: 20 cm.</li> <li>Untuk selisih ketinggian &gt; 20 cm, sementara dapat disediakan bancik atau ramp Khusus stasiun baru yang mulai dibangun tahun 2019 level harus sejajar antara peron dan lantai kereta.</li> <li>Safety line tidak licin.</li> </ul> Safety line minimal 35 cm dari tepi peron.
1.E.	Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan Kondisi</li> </ul>	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk peron stasiun ruang tertutup pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya minimal 200 lux. Sesuai Standar SNI 2017.</li> </ul> Dapat dipenuhi secara bertahap.
1.F.	Assembly point (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan Kondisi</li> </ul>	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i> area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signare</i> .	Luas titik berkumpul menyesuaikan dengan proporsi jumlah peakhour (jam tersibuk penumpang di stasiun dan khusus stasiun atas (elevated) menyesuaikan area
<b>2. Keamanan</b>					
2.A.	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindak kriminal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan Jumlah</li> </ul>	Tersedianya CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> <li>Proses naik/turun penumpang di peron.</li> <li>Proses penumpang masuk/keluar stasiun.</li> </ul>	Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Pergerakan orang di Area Tidak bertiket.</li> <li>Pergerakan orang di Area Bertiket.</li> </ul>	
2.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"> <li>Ketersediaan Jumlah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia petugas yang berseragam dan mudah terlihat.</li> <li>Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.</li> </ul>	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll.
2.C.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan Bersifat informatif</li> </ul>	<p>Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No. Telp/HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>polsek/polres setempat dan/atau; <i>Call Center</i>.</li> </ul>	
2.D.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensitas Cahaya Luas Ruangan</li> </ul>	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik.	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI2017
<b>3. Kehandalan/Keteraturan</b>					
3.A.	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta Api.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan</li> <li>Jumlah</li> <li>Kecepatan Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia loket tiket manual dan/ atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up.</li> <li>Maksimal penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi.</li> <li>Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.</li> </ul>	Untuk kereta api perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidak adanya tempat duduk.
3.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"> <li>Ketersediaan</li> <li>Kondisi Akurasi informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api yang mudah dibaca.</li> <li>Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.</li> </ul>	Papan informasi, minimal terpasang di hall utama stasiun.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
3.C.	Informasi kedatangan Kereta Api dan gangguan perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi tentang waktu kedatangan Kereta Api berikutnya.</li> <li>Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan</li> <li>Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio)</li> <li>Akurasi Informasi</li> </ul>	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.	
<b>4. Kenyamanan</b>					
4.A.	Area/Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup/terbuka).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luas</li> <li>Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedianya Area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas.</li> <li>Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6m<sup>2</sup> per orang.</li> </ul>	Area tunggu ini khusus untuk KA antarkota
4.B.	Area boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luas</li> <li>Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m<sup>2</sup> dan dilengkapi tempat duduk.</li> <li>Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.</li> </ul>	Pada area boarding khusus kereta api antarkota disediakan petugas boarding /check in untuk kereta api antarkota
4.C.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah</li> <li>Kondisi</li> </ul>	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pria (1 WC, 1 wastafel)</li> <li>Wanita (1 WC, 1 wastafel)</li> <li>Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difabel.</li> <li>Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus.</li> <li>Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. Serta sirkulasi udara berfungsi baik dan tidak berbau.</li> </ul> <p>Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.</p>	<p>Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disediakan WC duduk dan/atau jongkok</li> </ul> <p>Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku</p>

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
4.D.	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	• Luas Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pria 7 orang</li> <li>• Wanita 5 orang</li> </ul> Area bersih 100% terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah</li> <li>• Ketersediaan musholla disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan</li> </ul> Suhu dalam ruangan maksimal 27°C
4.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.	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017
4.F.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara.	• Ketersediaan Intensitas Cahaya	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.	
4.G.	Kebersihan Stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih.	Suhu	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta Api.	
4.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).	
4.I.	Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun.	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang public stasiun.	
<b>5. Kemudahan</b>					

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
5.A.	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurangkurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denah/layout stasiun Kereta api</li> <li>• Nama Stasiun</li> <li>• Jadwal Operasi Kereta api</li> <li>• Tarif Kereta api</li> </ul> Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Jenis Media</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempunyai sistem pemberitahuan publik (Public Address System (PA) atau Passenger Information System-PIS)).</li> <li>• 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.</li> </ul> Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada	
5.B.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.	
5.C.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan.</li> </ul> Jenis angkutan lanjutan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Ketersediaan</li> </ul> Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan.</li> <li>• Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat.</li> </ul> Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.	
5.D.	Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja.</li> <li>• Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.</li> </ul>	Petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris di stasiun kelas besar
5.E.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas</li> </ul> Sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia.</li> </ul> Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.	Prioritas parkir untuk stasiun antarkota dan stasiun asal KA Perkotaan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				Stasiun Sedang	
5.F.	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun.	Mengikuti Ketentuan pedestrian yang berlaku dan dilengkapi atap.
5.G.	Penanda petunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional.	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran hueuf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	
<b>6. Kesetaraan</b>					
6.A.	Fasilitas bagi penumpang Dengan kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aksebilitas Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.</li> <li>• Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10° , ketinggian hand rail 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin.</li> <li>• Tersedia jalur pedestrian dengan Guiding Block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.</li> </ul> <p>Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai;</li> </ul> <p>Tersedia tombol lift yang dapat dijangkau pengguna kursi roda</p>
6.B.	Loket Penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan Keterjangkauan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia loket dan/atau vending machine khusus bagi penumpang kebutuhan khusus</li> </ul> <p>Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda.</p>	Disesuaikan dengan kondisi yang ada/ dibantu dengan petugas
6.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.	

## 2.5 Jasa

Terdapat berbagai pengertian mengenai jasa atau pelayanan yang diungkapkan oleh beberapa ahli. Salah satunya, menurut Kotler (1997, h. 84), jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jasa ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Proses produksinya dapat terkait atau tidak terkait dengan produk fisik (Nissak et al., 2013).

Selain itu, beberapa ahli lain juga memberikan definisi yang sejalan. Misalnya, Zeithaml dan Bitner (2003) menyatakan bahwa jasa adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak menghasilkan kepemilikan. Definisi ini menekankan pada sifat intangibilitas dari jasa, yang membedakannya dari produk fisik. Perencanaan pemasaran jasa dipengaruhi oleh empat karakteristik utama, menurut (Kotler dan Keller 2009):

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak memiliki bentuk fisik. Pelanggan hanya bisa merasakannya, sehingga mereka mencari informasi untuk memastikan kualitas layanan. Penyedia jasa harus mengelola bukti-bukti seperti lokasi dan harga agar jasa terasa lebih nyata.

2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa diproduksi dan digunakan secara bersamaan, sehingga interaksi antara pelanggan dan penyedia sangat penting. Persepsi pelanggan dapat berubah tergantung pada waktu, tempat, dan orang yang memberikan layanan.

3. Bervariasi (*Variability*)

Kualitas jasa dipengaruhi oleh siapa yang memberikan layanan dan kapan. Pelanggan menyadari perbedaan ini, sehingga penyedia sering menawarkan jaminan untuk mengurangi risiko. Untuk meningkatkan kualitas, bisnis jasa dapat merekrut karyawan yang baik, menerapkan standar pelayanan, dan memantau kepuasan pelanggan.

4. Mudah Hilang (*Perishability*)

Jasa tidak bisa disimpan untuk digunakan di lain waktu. Penyedia harus memberikan layanan yang baik pada waktu dan tempat yang tepat, sehingga manajemen permintaan sangat penting.

### 2.5.1 Klasifikasi Jasa

Berikut adalah klasifikasi jasa menurut Lovelock (2007) yang dibagi menjadi tujuh kriteria:

1. Segmen Pasar

Jasa dibedakan menjadi dua kategori, yaitu: jasa untuk konsumen akhir contohnya adalah layanan taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan kemudian jasa untuk organisasi contohnya adalah jasa akuntansi, perpajakan, dan konsultasi.

2. Tingkat Keberwujudan (*Tangibility*)

klasifikasi ini berkaitan dengan keterlibatan produk fisik dalam jasa, yang dibagi menjadi: *rented goods service* atau jasa yang melibatkan barang sewaan, *owned goods service* atau jasa yang terkait dengan barang yang dimiliki, dan *non-goods service* atau jasa yang tidak melibatkan barang fisik.

3. Keterampilan Penyedia Jasa

Jasa dapat dibedakan berdasarkan keterampilan penyedia, yaitu: *professional service* atau jasa yang diberikan oleh profesional, seperti konsultan manajemen, hukum, dan pajak, kemudian *non-professional service* atau jasa yang diberikan oleh non-profesional, seperti sopir taksi dan penjaga malam.

4. Tujuan Organisasi

Jasa dibagi menjadi: *commercial service* atau jasa yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, seperti bank dan maskapai penerbangan. *Non-profit service* atau jasa yang tidak berorientasi pada keuntungan, seperti sekolah, yayasan, panti asuhan, dan museum.

5. Regulasi

Jasa dibedakan menjadi: *regulated service* atau jasa yang diatur oleh pemerintah, seperti pialang, angkutan umum, dan perbankan. *Non-regulated service* atau jasa yang tidak diatur, seperti catering dan pengecatan rumah.

6. Tingkat Intensitas Karyawan

Klasifikasi ini membedakan jasa menjadi: *Equipment-Based Service* atau Jasa yang bergantung pada peralatan, seperti cuci mobil otomatis dan ATM.

*People-Based Service* atau Jasa yang bergantung pada tenaga manusia, seperti satpam, akuntansi, dan konsultan hukum.

#### 7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Jasa dibedakan menjadi: *High-Contact Service* atau Jasa yang memerlukan interaksi langsung yang tinggi antara penyedia dan pelanggan, seperti bank dan dokter. *Low-Contact Service* atau Jasa yang memerlukan interaksi langsung yang rendah, seperti bioskop.

### 2.5.2 Kualitas Jasa

Kualitas jasa lebih sulit didefinisikan, dijelaskan, dan diukur dibandingkan dengan kualitas barang. Sementara ukuran dan pengendalian kualitas barang sudah ada sejak lama, upaya untuk mengukur kualitas jasa masih terus berkembang. Menurut Tjiptono (2000), kualitas jasa berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian layanan. Kualitas jasa juga diartikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Menurut ISO 9000, kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Parasuraman (1998) menambahkan bahwa kualitas jasa adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas jasa adalah fokus utama untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

### 2.6 Kualitas Layanan (*SERVQUAL*)

Kualitas layanan berfungsi sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Konsep ini dapat diartikan sebagai perbedaan antara ekspektasi yang dimiliki pelanggan dan kenyataan dari layanan yang mereka terima (Hidayat et al., 2023). Ketika kualitas layanan meningkat, kemungkinan pelanggan untuk merasa puas juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami dan mengelola kualitas layanan agar dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Nissak et al., 2013). Hal ini tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan di pasar (Pramana, 2019).

Untuk menilai kualitas layanan secara lebih sistematis, para ahli telah mengembangkan alat ukur yang dikenal dengan nama *SERVQUAL* (*Quality of Service*). *SERVQUAL* merupakan skala yang terdiri dari beberapa item yang mencakup lima dimensi utama. Dimensi-dimensi ini mencakup *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan respon), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) . Masing-masing dimensi ini memberikan wawasan yang mendalam tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik. Dengan memahami dan menerapkan dimensi-dimensi ini, perusahaan dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan dan berkelanjutan bagi pelanggan (Parasuraman et al., 2017).

### **2.6.1 *Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible* mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya secara nyata kepada pihak eksternal, termasuk pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum. Aspek ini mencakup penampilan fisik dan kapabilitas dari sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan, serta kondisi lingkungan di sekitarnya. Semua elemen ini berkontribusi dalam menciptakan citra dan persepsi positif tentang kualitas layanan yang ditawarkan.

Dalam konteks ini, beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan meliputi kebersihan dan kerapian fasilitas, yang mencerminkan profesionalisme dan perhatian perusahaan terhadap detail. Fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan modern, dan aksesibilitas yang baik, juga berperan penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Selain itu, penataan ruang yang baik, termasuk tata letak yang efisien dan estetika yang menarik, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, *tangible* bukan hanya sekadar tentang apa yang terlihat, tetapi juga tentang bagaimana semua elemen fisik tersebut berinteraksi untuk menciptakan pengalaman yang positif dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas *tangible* yang baik dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan pelanggan untuk memilih dan tetap setia kepada suatu perusahaan.

### **2.6.2 Reliability (Keandalan)**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang telah dijanjikan dengan cara yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan bagi pelanggan. Aspek ini sangat penting karena kinerja layanan yang baik harus mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Hal ini mencakup beberapa elemen kunci, seperti ketepatan waktu dalam penyampaian layanan, keakuratan informasi yang diberikan, serta konsistensi dalam kualitas layanan yang ditawarkan.

Keandalan juga berarti bahwa layanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan dan cacat, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman saat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, perhatian yang tinggi terhadap detail dan presisi dalam setiap interaksi dengan pelanggan sangatlah penting. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan harapan mereka.

Pentingnya *reliability* tidak dapat diabaikan, karena keandalan yang tinggi berkontribusi secara signifikan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa mereka dapat mengandalkan perusahaan untuk memenuhi janji-janji yang telah dibuat, mereka cenderung akan lebih loyal dan memilih untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Dengan demikian, keandalan bukan hanya sekadar aspek operasional, tetapi juga merupakan fondasi yang mendukung hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

### **2.6.3 Responsiveness (Kemampuan Respon)**

*Responsiveness* merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada pelanggan dengan cara yang cepat, akurat, dan efisien. Ini mencakup kemampuan untuk merespons pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan dalam waktu yang singkat, serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami. *Responsiveness* yang baik tidak hanya melibatkan kecepatan dalam memberikan jawaban, tetapi juga ketepatan informasi yang disampaikan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

Ketika pelanggan merasa ditinggalkan tanpa penjelasan yang memadai atau tidak mendapatkan respons yang cepat, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Persepsi negatif ini dapat

berakibat pada hilangnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi reputasi perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan sistem yang efisien dalam menangani permintaan dan keluhan pelanggan, termasuk pelatihan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi yang tepat.

*Respons* yang cepat dan akurat sangat krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan, karena hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menghargai waktu dan kebutuhan mereka. Dengan memberikan respon yang memadai, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat dan positif. Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, kemampuan untuk merespons dengan cepat dan efektif dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan, membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru.

#### **2.6.4 Assurance (Jaminan)**

*Assurance* mencakup berbagai elemen yang berfokus pada pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan karyawan perusahaan, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Aspek-aspek ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang. Beberapa komponen utama dari assurance meliputi:

##### **a. Komunikasi**

Karyawan harus mampu menggunakan bahasa yang jelas dan responsif saat memberikan informasi kepada pelanggan. Ini termasuk kemampuan untuk menjelaskan produk atau layanan dengan cara yang mudah dipahami, serta menangani keluhan atau pertanyaan dengan cepat dan efisien. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan.

##### **b. Kredibilitas**

Membangun kepercayaan melalui kejujuran dan transparansi adalah kunci untuk menciptakan reputasi yang baik bagi perusahaan. Ketika pelanggan merasa bahwa mereka dapat mempercayai informasi yang diberikan, mereka

lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Kredibilitas juga mencakup konsistensi dalam kualitas layanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pengalaman yang sama baiknya setiap kali mereka berinteraksi dengan perusahaan.

c. Keamanan

Menciptakan rasa aman bagi pelanggan adalah aspek penting dari assurance. Ini mencakup perlindungan data pribadi pelanggan, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak menimbulkan risiko bagi mereka. Ketika pelanggan merasa aman, mereka lebih cenderung untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan perusahaan.

d. Kompetensi

Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan secara optimal. Ini berarti bahwa mereka harus dilatih dengan baik dan terus-menerus diperbarui tentang produk dan layanan yang ditawarkan. Kompetensi yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

e. Sopan Santun

Menunjukkan nilai-nilai moral dan etika perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sangat penting. Sopan santun dalam berinteraksi dengan pelanggan menciptakan suasana yang positif dan menyenangkan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Karyawan yang bersikap ramah dan menghargai pelanggan akan menciptakan pengalaman yang lebih baik dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

### 2.6.5 *Empathy* (Empati)

*Empathy* merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian dan kehangatan secara pribadi kepada pelanggan dengan cara yang tulus, serta berusaha untuk memahami dan merespons kebutuhan mereka secara efektif. Dalam konteks ini, perusahaan diharapkan tidak hanya mengenali kebutuhan umum pelanggan, tetapi juga mampu mengidentifikasi kebutuhan spesifik yang mungkin berbeda dari satu individu ke individu lainnya.

Penting bagi perusahaan untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang pelanggan mereka, termasuk preferensi, harapan, dan tantangan yang mereka hadapi. Dengan cara ini, perusahaan dapat menyesuaikan layanan dan produk yang ditawarkan agar lebih relevan dan bermanfaat bagi pelanggan. Misalnya, perusahaan dapat melakukan survei atau wawancara untuk mengumpulkan umpan balik yang berharga, yang dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Selain itu, menyediakan waktu layanan yang fleksibel dan nyaman bagi pelanggan juga merupakan aspek penting dari empati. Hal ini mencakup penyesuaian jam operasional, menawarkan berbagai saluran komunikasi, dan memberikan opsi layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa perusahaan menghargai waktu dan kenyamanan mereka, mereka akan lebih cenderung untuk merasa puas dan loyal.

Empati juga berperan dalam menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan. Ketika pelanggan merasa dipahami dan dihargai, mereka cenderung untuk membangun ikatan emosional yang lebih kuat dengan merek. Hubungan yang positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang berharga, yang dapat menarik pelanggan baru.

Dengan demikian, empati bukan hanya sekadar tindakan, tetapi merupakan pendekatan strategis yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Perusahaan yang mampu menunjukkan empati dalam setiap interaksi akan lebih berhasil dalam menciptakan loyalitas pelanggan dan membangun reputasi yang baik di pasar.

## **2.7 Variabel Kualitas Layanan Penggunaan Jasa**

Berdasar pada 5 dimensi *service quality* yang dikemukakan oleh tentang dimensi utama kualitas jasa. Indikator tersebut dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang yang kemudian disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam PM No. 63 Tahun 2019. Indikator-indikator tersebut mencakup berbagai aspek yang relevan dengan pengalaman pengguna jasa kereta api. Rincian lengkap mengenai indikator ini dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Variabel Pelayanan dan Fasilitas Pengguna Jasa Stasiun

No.	Variabel Penelitian	Indikator
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas keselamatan seperti rambu keselamatan, jalur evakuasi, dan APAR tersedia dengan baik di stasiun.</li> <li>2. Penerangan di ruang tunggu dan peron stasiun cukup terang dan berfungsi dengan baik.</li> <li>3. Ruang tunggu stasiun bersih, rapi, dan nyaman digunakan.</li> <li>4. Toilet stasiun bersih, terawat, dan dapat digunakan dengan layak.</li> <li>5. Papan informasi dan petunjuk arah di stasiun jelas dan mudah dibaca.</li> <li>6. Kondisi fisik bangunan dan fasilitas stasiun terlihat terawat dengan baik.</li> </ol>
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta disampaikan dengan jelas dan akurat.</li> <li>8. Pengumuman melalui pengeras suara (public address system) terdengar jelas.</li> <li>9. Proses pelayanan tiket berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>10. Fasilitas utama stasiun jarang mengalami gangguan atau kerusakan.</li> <li>11. Pelayanan stasiun diberikan secara konsisten setiap waktu operasional.</li> </ol>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Petugas stasiun sigap membantu penumpang yang membutuhkan bantuan.</li> <li>13. Petugas cepat memberikan informasi apabila terjadi perubahan jadwal kereta.</li> <li>14. Petugas stasiun tanggap dalam menangani keluhan penumpang.</li> <li>15. Petugas kebersihan aktif menjaga kebersihan area stasiun.</li> <li>16. Petugas keamanan cepat merespons kondisi darurat di stasiun.</li> </ol>
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Petugas stasiun bersikap sopan dan profesional dalam melayani penumpang.</li> <li>18. Keberadaan petugas keamanan memberikan rasa aman bagi penumpang.</li> </ol>

No.	Variabel Penelitian	Indikator
		19. Kamera pengawas (CCTV) tersedia dan berfungsi dengan baik di area stasiun. 20. Saya merasa aman selama berada di lingkungan Stasiun Garut.
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	21. Petugas stasiun melayani penumpang tanpa membedakan latar belakang. 22. Petugas memberikan perhatian khusus kepada lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak. 23. Fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas tersedia dan dapat digunakan dengan baik. 24. Fasilitas khusus seperti ruang menyusui tersedia dan layak digunakan.

Tabel 2.4 Keterkaitan Indikator *Servqual* dan Indikator SPM No. 63 Tahun 2019

SERVQUAL	Variabel Penelitian	SPM No. 63 Tahun 2019
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas fisik, kebersihan, informasi visual	Keselamatan, Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan waktu, prosedur, keteraturan	Keandalan, Keteraturan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ketanggapan petugas, kecepatan layanan	Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan, profesionalisme, rasa percaya	Keselamatan, Keamanan
<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian, keramahan, kepedulian	Kesetaraan, Kenyamanan, Kemudahan

## 2.8 Populasi

Populasi dalam konteks penelitian merujuk pada keseluruhan kelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus studi. Populasi ini merupakan wilayah generalisasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan dari mana kesimpulan akan ditarik. Misalnya, dalam penelitian tentang layanan transportasi, populasi dapat terdiri dari semua penumpang yang menggunakan layanan tersebut dalam periode tertentu.

Pada penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pengguna jasa Stasiun Kereta Api Garut. Peneliti akan mengumpulkan data dari kelompok ini untuk mengevaluasi pengalaman mereka, mengidentifikasi tingkat kepuasan, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

## 2.9 Tingkat Variabilitas

Tingkat Variabilitas merujuk pada derajat variasi yang terdapat dalam suatu populasi. Populasi dengan tingkat variabilitas yang tinggi menunjukkan keragaman yang signifikan di antara anggotanya. Ini berarti bahwa semakin beragam populasi, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan untuk mendapatkan representasi yang akurat. Sebaliknya, jika populasi memiliki kesamaan yang tinggi, ukuran sampel yang diperlukan akan lebih kecil.

Populasi dapat dibedakan menjadi dua kategori: populasi yang jumlahnya tidak diketahui (*infinit*) dan populasi yang jumlahnya diketahui (*finit*). Ketika menghitung ukuran sampel, penting untuk mempertimbangkan kedua jenis populasi ini. Berikut ini akan dijelaskan metode perhitungan ukuran sampel untuk populasi yang jumlahnya tidak diketahui serta untuk populasi yang jumlahnya diketahui, sehingga peneliti dapat menentukan ukuran sampel yang tepat untuk analisis yang valid dan dapat diandalkan.

### 2.9.1 Populasi Diketahui Jumlahnya

Jika jumlah dari populasi sudah diketahui, maka perhitungan untuk mengetahui ukuran sampel yang dibutuhkan dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumusnya dapat ditulis sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1

### 2.9.2 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya

Apabila jumlah populasi pada suatu penelitian tidak diketahui jumlahnya atau tidak dapat ditentukan secara pasti, maka peneliti dapat menggunakan rumus

*Cochran* untuk menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan. Rumusnya dapat ditulis sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (2.2)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$z$  = Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%

$p$  = Nilai proporsi dari penelitian sebelumnya, perkiraan proporsi sebesar 50%

$q$  =  $1 - p$

$e$  = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1

## 2.10 Uji Data

Uji data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui kuesioner memiliki kualitas yang baik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berasal dari persepsi penumpang kereta api terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Stasiun Kereta Api Garut, sehingga diperlukan pengujian untuk menjamin keakuratan dan keandalannya.

Pengujian data dilakukan terhadap instrumen penelitian berupa kuesioner yang digunakan sebagai alat utama pengumpulan data. Instrumen tersebut harus mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, konsisten, serta menghasilkan data yang dapat dianalisis secara ilmiah. Oleh karena itu, diperlukan serangkaian pengujian untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner memenuhi kriteria sebagai instrumen penelitian yang baik.

Adapun pengujian data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas data. Ketiga jenis pengujian tersebut digunakan untuk menilai kelayakan instrumen dan karakteristik data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

### 2.10.1 Uji Validitas

Uji Validitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen pengukur (seperti kuesioner) dapat secara akurat dan tepat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner valid, penelitian ini menerapkan uji validitas. Jika hasil uji menunjukkan bahwa kuesioner

tersebut valid, maka proses pengolahan data dapat dilanjutkan. Namun, jika hasilnya menunjukkan ketidakvalidan, maka uji validitas harus diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang telah terbukti valid. Hasil dari pengukuran ini diharapkan dapat mencerminkan dengan tepat fakta atau keadaan yang sebenarnya dari variabel yang diukur, sehingga memberikan kepercayaan lebih pada data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan (Budiarto et al., 2021).

Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*) melalui alat bantu aplikasi SPSS. 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

$\sum x^2$  = 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 diatas ini diperoleh nilai total korelasi,  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel, maka variabel yang diuji valid.

### 2.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi internal dari skala yang digunakan dalam kuesioner. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memberikan hasil yang stabil dan konsisten (Sihotang & Oktarina, 2022). Uji reliabilitas biasanya diukur dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), yang nilainya berkisar antara 0 hingga 1. Interpretasi nilai *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

Tabel 2.5 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai *Alpha* ( $\alpha$ )

<i>Alpha</i> ( $\alpha$ )	Tingkat Reabilitas
0,00 - 0,20	Kurang Reliabel

<i>Alpha</i> ( $\alpha$ )	Tingkat Reabilitas
> 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 ( $a$ ) dipergunakan rumus:

$$a = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien Reabilitas

$k$  = Jumlah item pernyataan

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

$\sigma_t^2$  = Varian skor total

Perumusan varian skor ke- $i$  menggunakan:

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

Keterangan:

$\sigma^2$  = Koefisien Reabilitas

$xi$  = Skor pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah sampel

Jika hasil uji reabilitas diperoleh nilai hitung > daripada nilai  $r$  tabel dan bernilai positif, maka suatu instrument penelitian dapat disebut reliabel.

### 2.10.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu prosedur dalam analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data hasil penelitian berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau setidaknya mengikuti pola sebaran yang mendekati distribusi normal (Sonjaya et al., 2025). Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis memenuhi asumsi kenormalan, sehingga hasil pengolahan dan analisis statistik selanjutnya dapat dilakukan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Data yang diuji normalitasnya merupakan

data hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov–Smirnov*. Pengujian ini membandingkan distribusi data penelitian dengan distribusi normal teoritis untuk mengetahui kesesuaian distribusi data. Rumus uji *Kolmogorov–Smirnov* adalah sebagai berikut:

$$D = \max [F_o(x) - F_n(x)] \quad (2.6)$$

Keterangan:

$D$  = nilai statistik *Kolmogorov–Smirnov*

$F_o(x)$  = fungsi distribusi kumulatif teoritis (normal)

$F_n(x)$  = fungsi distribusi kumulatif data sampel

Kriteria pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) > 0,05, maka data berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) ≤ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas selanjutnya digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data, sebelum dilakukan pengolahan data lebih lanjut menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

### 2.11 Skala Likert

Skala *Likert* merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial dalam konteks penelitian (Pranatawijaya et al., 2019). Fenomena sosial ini ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan dikenal sebagai variabel penelitian. Dalam proses pengukuran, setiap atribut dari dimensi kualitas pelayanan dihitung untuk menghasilkan total nilai atau skor yang mencerminkan pandangan responden.

Skala ini biasanya terdiri dari beberapa pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, di mana responden diminta untuk menilai tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan. Indikator yang ada pada skala *likert* dinyatakan menggunakan angka 1 sampai 5 dengan pengertian sebagai berikut:

Tabel 2.6 Skala Likert

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

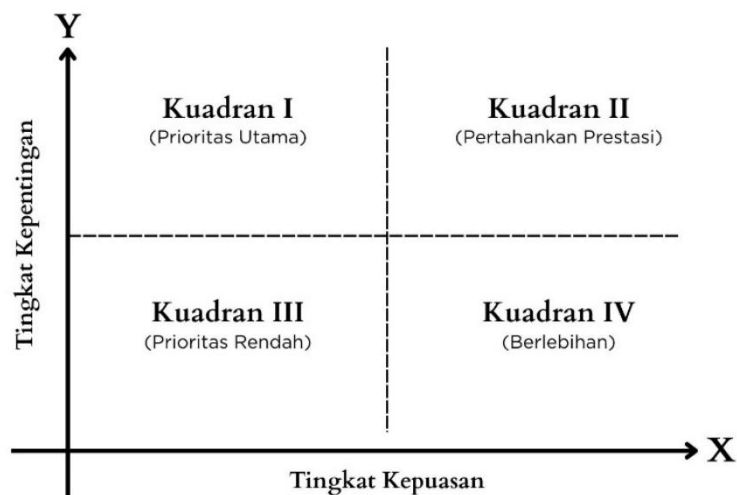
(Sumber: Sugiyono, 2010)

### 2.12 Metode *Importance Performance Analysis*

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik yang sederhana namun efektif untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau layanan yang paling dibutuhkan, dengan mempertimbangkan pengembangan yang dapat dilakukan tanpa mengorbankan kualitas keseluruhan (Sulistiyono, 2023). Metode ini berfungsi untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dari berbagai atribut yang ada (Nabila, 2022).

Metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Dengan menggunakan IPA, organisasi dapat lebih memahami area mana yang memerlukan perhatian lebih dan mana yang sudah memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, metode ini juga membantu dalam pengambilan keputusan strategis, memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan efektif.

Interpretasi kinerja produk atau layanan biasanya ditampilkan dalam bentuk grafik (diagram kartesius) yang terbagi menjadi empat kuadran (Riyanto & Riyanto, 2016). Grafik ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki, kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan, serta kinerja yang dianggap berlebihan.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

(Sumber : Sugiyono, 2010)

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**  
Menunjukkan faktor-faktor yang sangat penting bagi kepuasan pelanggan, tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh manajemen, sehingga menyebabkan kekecewaan.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**  
Menunjukkan unsur-unsur jasa yang telah berhasil dilaksanakan dan dianggap sangat penting serta memuaskan, sehingga perlu dipertahankan.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting bagi pelanggan, dengan pelaksanaan yang biasa-biasa saja, sehingga dianggap kurang memuaskan.
4. **Kuadran IV (Sumber Daya Berlebih)**  
Menunjukkan faktor yang kurang penting bagi pelanggan, tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga dianggap kurang penting namun sangat memuaskan (Supranto, 2006).

Analisis kuadran digunakan untuk membandingkan penilaian pelanggan terhadap kepentingan dan kinerja kualitas pelayanan. Pemetaan dilakukan dalam diagram kartesius, di mana skor kenyataan berada di sumbu horizontal dan skor harapan di sumbu vertikal. Titik-titik koordinat dari kedua skor ini membantu mengidentifikasi indikator yang perlu diperbaiki. Rata-rata dari skor kenyataan dan harapan membagi diagram menjadi empat kuadran (Supranto, 2006). Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk

mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan. Dalam metode ini, variabel  $X$  mewakili kinerja aktual fasilitas, sedangkan  $Y$  mewakili tingkat pelayanan di stasiun. Cara perhitungan ditunjukkan pada persamaan berikut (Supranto, 2006):

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.7)$$

Keterangan:

$Tki$  = Penilaian Responden

$x_i$  = Skor penilaian kinerja dan fasilitas stasiun

$y_i$  = Skor penilaian tingkat kepentingan pelayanan

Tingkat kepentingan layanan jika  $Tki = 100\%$  maka kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Garut 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, 2006) untuk menghitung penentuan posisi tiap atribut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.8)$$

$$y = \frac{\sum y_i}{n} \quad (2.9)$$

Keterangan:

$x$  = Rata-rata kinerja stasiun

$y$  = Rata-rata tingkat harapan stasiun

$n$  = Total skor setiap peubah  $i$  pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

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

$\sum y_i$  = Total responden yang di survei

Diagram 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, 2006):

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}}{k} \quad (2.10)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k} \quad (2.11)$$

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 kuisisioner.

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).

### 2.13 Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebuah indikator yang mencerminkan seberapa puas konsumen terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu produsen. Metode CSI digunakan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut yang terkait dengan produk dan jasa. Atribut yang diukur dapat bervariasi untuk setiap jenis produk, di mana beberapa atribut mungkin memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sementara yang lainnya mungkin dianggap kurang penting. Tingkat kepentingan ini menunjukkan seberapa signifikan suatu atribut bagi konsumen, yang tentunya dipengaruhi oleh kebutuhan dan harapan yang ingin mereka penuhi (Santoso, 2006).

Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat lebih efektif dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Selain itu, CSI juga memungkinkan perusahaan untuk melakukan perbandingan kinerja dari waktu ke waktu, sehingga dapat mengukur dampak dari perubahan yang dilakukan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, CSI tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing di pasar (Rahmi & Khairiah Nasution, 2023).

Berikut adalah langkah-langkah untuk menghitung atau mengukur *Customer Satisfaction Index* (CSI):

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

*Mean Importance Score* (MIS) adalah nilai rata-rata dari tingkat kepentingan atau harapan untuk setiap atribut, yang dihitung dengan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \quad (2.12)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah responden

$y_i$  = Nilai kepentingan atribut ke- $i$ .

*Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah nilai rata-rata dari tingkat kinerja atau kepuasan untuk setiap atribut, yang dihitung dengan rumus:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (2.13)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah responden

$x_i$  = Nilai kepuasan atribut ke- $i$ .

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF)

*Weighting Factors* (WF) menunjukkan persentase nilai MIS untuk setiap atribut dibandingkan dengan total MIS seluruh atribut, dihitung dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.14)$$

Keterangan:

$p$  = Atribut kepentingan ke- $p$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

*Weight Score* (WS) merupakan hasil perkalian antara *Weight Factors* (WF) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dihitung dengan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (2.15)$$

Keterangan:

MSS = *Mean Satisfaction Score*

4. Menghitung *Weighted Total* (WT)

*Weighted Total* adalah jumlah dari semua nilai *Weight Score* (WS) yang telah dihitung.

5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.16)$$

Keterangan:

$p$  = Indikator kepentingan ke- $p$

$HS$  = Skala maksimum yang digunakan

Jika nilai CSI lebih besar dari 50%, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa merasa puas. Sebaliknya, jika nilai CSI kurang dari 50%, ini menunjukkan bahwa pengguna jasa belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, analisis CSI dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.7 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria 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)

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Variabel Penelitian
1	Putra S. Siragi	Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Stasiun Kereta Api Medan	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	Kualitas pelayanan stasiun yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati
2	Afrianto Pelani	Analisis Kualitas Pelayanan PT KAI terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta <i>Commuter Line</i> Jabodetabek di Stasiun Manggarai Jakarta	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa kereta api
3	Wawan Riyandi	Persepsi Penumpang Kereta Api terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	Persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan stasiun
4	Septiana Desy Ratnasari	Evaluasi SPM dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Boarding Pass	Evaluasi SPM dan analisis kepuasan pengguna	Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan tingkat kepuasan penumpang
5	Musiroh	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari di Stasiun Solo Balapan	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang
6	Hendi Bowoputra	Evaluasi Kinerja Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM Kereta Api dan	SPM dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Kinerja pelayanan berdasarkan SPM dan persepsi pengguna

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Variabel Penelitian
		<i>Importance Performance Analysis</i>		
7	Nadya Aulia Chalik	Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor–Sukabumi	Analisis kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan dan kinerja layanan kereta api
8	Laudri Jafar	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Stasiun Tasikmalaya Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> , <i>Customer Satisfaction Index</i> , dan <i>Importance Performance Analysis</i>	<i>SERVQUAL</i> , CSI, dan IPA	Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang
9	Fajar Nur Rahdian	Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Garut	<i>SERVQUAL</i> , CSI, dan IPA	Kualitas pelayanan stasiun yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati