

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kereta Api

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat massal yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi barang di Indonesia. Peran strategis ini menuntut adanya kualitas pelayanan yang prima, sebab kepuasan penumpang terhadap mutu layanan akan mempengaruhi loyalitas pengguna jasa transportasi kereta api (Hialit, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, kereta api didefinisikan sebagai rangkaian kendaraan yang bergerak di atas rel, terdiri atas lokomotif, kereta penumpang, kereta barang, dan/atau gerbong khusus. Moda transportasi ini memiliki keunggulan dari segi kapasitas angkut yang besar, ketepatan waktu, serta efisiensi energi jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Meskipun demikian, penilaian kinerja layanan harus dilakukan secara berkala, terutama di stasiun, karena kepuasan penumpang diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas yang diberikan (Sabilla & Herman, 2022). Di wilayah seperti Ciamis, kereta api menjadi sarana vital untuk mendukung aktivitas masyarakat, khususnya bagi pengguna jasa harian maupun pelaku perjalanan antarkota. Ketersediaan dan kualitas pelayanan yang optimal di stasiun, seperti Stasiun Ciamis, sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

Sebagai layanan publik, operasional kereta api harus merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum yang mengatur aspek-aspek penting pelayanan, antara lain ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses. Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2011 tentang Standar dan Tata Cara Perawatan Prasarana Perkeretaapian menekankan pentingnya pemeliharaan prasarana guna menjamin keselamatan dan kualitas pelayanan. Studi oleh Susanti dkk. (2018) menunjukkan bahwa keberadaan kereta api, termasuk layanan komuter, sangat bergantung pada keterpaduan antara mutu pelayanan dan dukungan sistem transportasi pengumpan.

Kereta api memiliki karakteristik khas sebagai moda transportasi publik yang efisien dan ramah lingkungan. Efisiensi kereta api tercermin dalam kemampuannya mengangkut jumlah penumpang dan barang dalam skala besar secara serentak, dengan konsumsi energi yang lebih rendah per satuan pengguna dibandingkan moda transportasi lainnya. Selain itu, kereta api menghasilkan emisi karbon yang relatif kecil, sehingga mendukung upaya pengurangan dampak negatif terhadap lingkungan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, kereta api merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang berfungsi menunjang pembangunan ekonomi, peningkatan mobilitas penduduk, dan memperkuat konektivitas wilayah. Karakteristik inilah yang menjadikan kereta api sebagai komponen vital dalam menciptakan sistem transportasi yang berkelanjutan.

Peran strategis kereta api tidak hanya terbatas pada mobilitas manusia, tetapi juga mencakup distribusi logistik serta akselerasi pertumbuhan ekonomi. Di kawasan urban maupun semiurban seperti Ciamis, kereta api menjadi alternatif utama masyarakat dalam melakukan perjalanan antarwilayah secara terjangkau dan aman. Selain itu, infrastruktur perkeretaapian turut mendorong pemerataan pembangunan, mengurangi ketimpangan wilayah, serta menciptakan efisiensi rantai pasok logistik. Menurut Biomantara & Herdiansyah (2019), peran PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam konteks transportasi perkotaan menjadi sangat penting karena memberikan aksesibilitas yang tinggi, mengurangi kemacetan, dan menurunkan beban lalu lintas jalan raya. Dalam konteks pelayanan di stasiun, seperti Stasiun Ciamis, keberhasilan kereta api sebagai moda transportasi juga ditentukan oleh mutu layanan kepada pengguna, yang dapat dianalisis melalui metode *service quality* dan *customer satisfaction index* (CSI) guna mengetahui persepsi serta harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2.2 Stasiun Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2011, Stasiun merupakan sarana sebagai tempat pemberhentian kereta api dan tempat penumpang naik kereta api. Selain itu, undang-undang perkeretaapian menyatakan bahwa stasiun adalah tempat dimana penumpang dapat naik dan turun kereta api (UU No.

23 Tahun 2007). Kereta api ini adalah sarana transportasi berupa kendaraan bertenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkai dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Dalam konteks pelayanan jasa, fungsi stasiun tidak terbatas pada sarana fisik semata, melainkan merupakan titik kunci interaksi (*service encounter*) yang menentukan persepsi kualitas penumpang. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas (*Tangibles*) dan keandalan pelayanan yang disediakan stasiun memiliki determinasi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Kereta Api (Danang Darunanto, 2024).

Stasiun di Indonesia juga ada beberapa kategori, yaitu :

1. Stasiun Besar : Stasiun ini melayani kereta api jarak jauh dan dilengkapi fasilitas lengkap, seperti ruang tunggu, restoran, dan akses transportasi umum. Stasiun besar juga mampu menampung ribuan penumpang setiap harinya dan menjadi pusat transportasi utama di kota kota besar. Contoh stasiun besar di Indonesia, seperti Stasiun Gambir, Stasiun Surabaya Gubeng, Stasiun Solo Balapan, Stasiun Purwokerto, dan Stasiun Bandung.
2. Stasiun Sedang : Stasiun ini melayani rute antar kota dengan fasilitas yang memadai, meskipun tidak selengkap stasiun besar. Kapasitasnya cukup untuk menampung penumpang dalam jumlah sedang dan sering menjadi titik transit. Contoh stasiun kereta api sedang di Indonesia, yaitu Stasiun Purwosari, Stasiun Pasar Senen, dan Stasiun Solo Jebres.
3. Stasiun Kecil : Stasiun ini biasanya melayani kereta api lokal dan komuter dengan fasilitas yang lebih sederhana. Stasiun ini memiliki kapasitas terbatas dan fokus pada layanan masyarakat setempat. Contoh stasiun kereta api kecil di Indonesia, yaitu Stasiun Palur.

Bangunan di stasiun kereta api juga mencakup beberapa gedung untuk operasional kereta api yang digunakan untuk melayani pengaturan perjalanan kereta api dan pengguna jasa kereta api. Menurut PM No. 29 Tahun 2011, gedung pada bangunan stasiun memiliki tiga komponen kegiatan, yaitu :

1) Gedung untuk kegiatan pokok

Gedung ini tempat yang digunakan untuk pengaturan jalan kereta api, pelayanan kepada pengguna jasa kereta api, keamanan, dan ketertiban serta kebersihan lingkungan.

2) Gedung untuk kegiatan penunjang

Gedung ini merupakan tempat yang digunakan untuk mendukung kegiatan penyelenggaraan perkeretaapian.

3) Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus

Gedung ini merupakan tempat yang digunakan untuk mendukung kegiatan para penyedia jasa pelayanan khusus.

Ruang-ruang di Stasiun merupakan bagian dari bangunan stasiun yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan berbagai aktivitas dan fasilitas layanan jasa angkutan kereta api yang terdapat di stasiun. Setiap ruangan yang tersedia di stasiun memiliki fungsi tertentu sesuai dengan aktivitas dan fasilitas pelayanan yang ada di ruang tersebut. Berdasarkan jenis kegiatannya jenis ruang dalam bangunan gedung menjadi tiga kelompok yang akan dijabarkan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Jenis Ruang Gedung Stasiun KA

Jenis Kegiatan	Jenis Ruang
Kegiatan Pokok	<i>Hall</i>
	Perkantoran kegiatan stasiun
	Loket tiket
	Ruang tunggu
	Ruang informasi
	Ruang fasilitas umum
	Ruang fasilitas keselamatan
	Ruang fasilitas keamanan
	Ruang fasilitas penyandang cacat dan lansia
	Ruang fasilitas kesehatan
Kegiatan Penunjang	Pertokoan
	Restoran
	Perkantoran
	Perparkiran
	Perhotelan

Jenis Kegiatan	Jenis Ruang
	Ruang lain yang menunjang langsung kegiatan stasiun kereta api
Kegiatan Jasa Pelayanan Khusus	Ruang tunggu penumpang
	Bongkar muat barang
	Pergudangan
	Parkir kendaraan
	Penitipan barang
	Ruang ATM
	Ruang lain yang menunjang baik secara langsung maupun tidak langsung kegiatan stasiun kereta api

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011 Tentang
Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api, stasiun wajib memenuhi sejumlah aspek pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, layanan tiket, informasi perjalanan, toilet, aksesibilitas penyandang disabilitas, serta sistem informasi saat terjadi gangguan perjalanan. SPM merupakan instrumen penting untuk menjamin kualitas layanan publik dan menjadi acuan utama dalam evaluasi kinerja stasiun (Adika dkk, 2018). Standar ini menjadi rujukan dalam menilai apakah suatu stasiun telah menjalankan fungsinya dengan baik sesuai prinsip keselamatan, kenyamanan, kemudahan akses, dan keteraturan pelayanan. 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	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
1	Keselamatan			
A	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam).	• Ketersediaan • Jumlah • Kondisi	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: • Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil, dan besar, yang dilengkapi informasi kadaluwarsa, dan tersedia di: - Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 kg. - Area bertiket minimal 3 (tiga) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg. • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi. • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>). • Tombol <i>alarm</i> untuk kondisi darurat

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
B	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.	• Ketersediaan • Jumlah	Informasi dan fasilitas kesehatan dan mudah terlihat dan terjangkau antara lain : • Fasilitas obat-obatan. • Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai. • Minimal 2 (dua) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m3. • Pos Kesehatan • Minimal 2 (dua) 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	• Ketersediaan • Kondisi	• Celah (<i>gap</i>) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
				• 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: - Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang. - Marka/<i>guiding block</i> untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. - Tersedia Safety line atau PSD (<i>Platform Screen Door</i>)
E	Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	• Ketersediaan • Kondisi	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan stasiun.
F	<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.	• Ketersediaan • Kondisi	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i> area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signare</i> .

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
2	Keamanan			
A	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindak kriminal.	• Ketersediaan • Jumlah	Tersedianya CCTV yang merekam: • 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.	• Ketersediaan • Jumlah	• Tersedia petugas yang berseragam dan mudah terlihat • Minimal 6 (enam) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.
C	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	• Ketersediaan • Bersifat informatif	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No. Telp/HP:

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
				• 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	• Intensitas cahaya • Luas Ruangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik.
3	Kehandalan/Keteraturan			
A	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta Api.	• Ketersediaan • Jumlah • Kecepatan • Pelayanan	• 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

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
B	Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api.	• Ketersediaan • Kondisi • Akurasi informasi	• 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	• Informasi tentang waktu kedatangan Kereta Api berikutnya. • Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi.	• 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			
A	Area/Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup/terbuka).	• Luas • Kondisi	• Tersedianya Area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. • Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 m² per orang.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
B	Area boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	• Luas • Kondisi	• 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	• Jumlah • Kondisi	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: • Pria (2 Urinoar, 2 WC, 1 wastafel) • Wanita (4 WC, 1 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	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
				• Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.
D	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudu.	• Luas • Kondisi	• 12 orang (7 pria dan 5 wanita) • 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.	• 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	Kondisi	Tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
		kemudahan penumpang saat buang sampah.		
I	Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun.	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.
5	Kemudahan			
A	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat: • Denah/layout stasiun Kereta api; • Nama Stasiun; • Jadwal Operasi Kereta api; • Tarif Kereta api; dan • Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat.	• Tempat • Jenis Media • Kondisi	• 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 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
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	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: • Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan. • Jenis angkutan lanjutan.	• Tempat • Ketersediaan • Kondisi	• Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan. • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat. • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.
D	Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.	Ketersediaan	• 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).	• Luas • Sirkulasi	• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
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.	• Akseibilitas • Ketersediaan	• Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin. • Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
				STASIUN SEDANG
				• Tersedianya <i>Lift</i> atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.
B	Loket Penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus.	• Ketersediaan • Keterjangkauan	• 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 : Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum

Stasiun Ciamis (CI) merupakan stasiun kereta api kelas sedang yang terletak di Keluruhan Ciamis, Kecamatan Tawang, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Stasiun Ciamis ini berada pada ketinggian +199 meter dan merupakan bagian dari Daerah Operasi II Bandung. Semua kereta yang melawati jalur selatan Jawa pasti berhenti di Stasiun Ciamis. Stasiun ini mendukung konektivitas regional sekaligus nasional dengan fasilitas standar seperti ruang tunggu, loket tiket manual dan elektronik, area parkir, dan aksesibilitas umum. Namun, sebagai stasiun kategori sedang yang kini melayani kereta kelas eksekutif, pengembangan infrastruktur pelayanan dan sistem informasi penumpang di Stasiun Ciamis masih memerlukan peningkatan guna memenuhi standar ekspektasi pengguna jasa yang semakin tinggi. Hasil penelitian oleh Darunanto dkk. (2024) menekankan bahwa analisis kualitas pelayanan harus berfokus pada dimensi Fasilitas dan Keandalan karena kedua faktor ini merupakan prediktor kepuasan pelanggan yang kuat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan di stasiun ini menjadi landasan penting dalam upaya perbaikan mutu jasa.

Stasiun Ciamis menggunakan sistem persinyalan elektrik yang mendukung kelancaran operasional perjalanan kereta api di jalur selatan. Stasiun ini memiliki empat jalur kereta api, dengan jalur 2 merupakan sepur lurus. Sebagai salah satu titik pemberhentian penting yang kini dilayani oleh hampir seluruh rangkaian kereta api lintas selatan Jawa, Stasiun Ciamis memiliki beberapa operasional layanan. Berikut adalah operasional layanan yang tersedia di Stasiun Ciamis:

Tabel 2.3 Jadwal Operasi Layanan Stasiun Ciamis 2025

No.	No. KA	KA	Tujuan	Berangkat	Kelas
1	10A	Argo Wilis	Surabaya Gubeng (SGU)	10:27 WIB	Eksekutif
2	9A	Argo Wilis	Bandung Hall (BD)	15:17 WIB	Eksekutif
3	274	Kahuripan	Blitar (BL)	02:04 WIB	Ekonomi
4	273	Kahuripan	Bandung Kiaracandong (KAC)	04:10 WIB	Ekonomi

No.	No. KA	KA	Tujuan	Berangkat	Kelas
5	292	Kutojaya Selatan	Kutoarjo (KTA)	23:58 WIB	Ekonomi
6	291	Kutojaya Selatan	Bandung Kiaracandong (KAC)	13:51 WIB	Ekonomi
7	79	Lodaya	Bandung Hall (BD)	00:00 WIB	Campuran
8	78	Lodaya	Solo Balapan (SLO)	09:33 WIB	Campuran
9	77	Lodaya	Bandung Hall (BD)	11:55 WIB	Campuran
10	80	Lodaya	Solo Balapan (SLO)	22:07 WIB	Campuran
11	67	Malabar	Bandung Hall (BD)	02:29 WIB	Campuran
12	68	Malabar	Malang Kotabaru (ML)	21:19 WIB	Campuran
13	71	Mutiara Selatan	Bandung Hall (BD)	02:02 WIB	Campuran
14	72	Mutiara Selatan	Surabaya Gubeng (SGU)	23:03 WIB	Campuran
15	128	Pangandaran	Banjar (BJR)	15:46 WIB	Campuran
16	127	Pangandaran	Jakarta Gambir (GMR)	17:24 WIB	Campuran
17	276	Pasundan	Surabaya Gubeng (SGU)	14:31 WIB	Ekonomi
18	275	Pasundan	Bandung Kiaracandong (KAC)	14:33 WIB	Ekonomi
19	288	Serayu	Purwokerto (PWT)	03:11 WIB	Campuran

No.	No. KA	KA	Tujuan	Berangkat	Kelas
20	283	Serayu	Jakarta Pasar Senen (PSE)	09:54 WIB	Campuran
21	284	Serayu	Purwokerto (PWT)	17:26 WIB	Campuran
22	287	Serayu	Jakarta Pasar Senen (PSE)	19:32 WIB	Campuran
23	11	Turangga	Bandung Hall (BD)	03.09 WIB	Eksekutif
24	12	Turangga	Surabaya Gubeng (SGU)	20:32 WIB	Eksekutif

Stasiun Ciamis juga merupakan salah satu titik penting dalam jaringan transportasi kereta api di Jawa Barat, yang berperan signifikan dalam mobilitas masyarakat serta pengembangan ekonomi lokal di wilayah Kabupaten Ciamis. Fungsi utama Stasiun Ciamis adalah sebagai simpul pergerakan penumpang yang menghubungkan wilayah Ciamis dengan kota-kota besar di sepanjang jalur selatan Jawa. Dengan frekuensi pemberhentian kereta api kelas eksekutif yang semakin intensif, posisi stasiun ini menjadi sangat strategis, baik sebagai titik keberangkatan dan kedatangan utama bagi masyarakat lokal, maupun sebagai simpul integrasi moda transportasi darat yang mendukung aksesibilitas di pusat kabupaten tersebut.

Stasiun Ciamis telah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan dasar seperti sistem pemesanan tiket elektronik (*e-ticketing*), ruang tunggu penumpang, area parkir, serta layanan informasi bagi penumpang. Namun, jika dibandingkan dengan pengembangan sistem transportasi modern, seperti KRL Jogja-Solo yang telah menerapkan skema jadwal terintegrasi dan pengukuran kapasitas lintas menggunakan Metode *Scott* (Putri dkk, 2024), maka Stasiun Ciamis masih memiliki ruang untuk pengembangan efisiensi berbasis sistem digital dan pemodelan data penumpang secara terstruktur. Stasiun Ciamis masih memiliki keterbatasan dalam hal pengembangan sistem manajemen transportasi. Modernisasi fasilitas pelayanan seperti sistem informasi penumpang berbasis *real-time*, integrasi moda pengumpan, serta pengelolaan arus keluar-masuk kendaraan belum

sepenuhnya diterapkan. bahwa kesiapan prasarana dan pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan efisiensi operasional (Paradhiba, 2023)

2.3 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, 2023). Dalam hal ini apabila populasi semakin sama maka ukuran sampel semakin kecil. Dalam populasi suatu penelitian ada yang jumlahnya tidak diketahui (*infinit*) dan ada yang diketahui (*finit*). Oleh karena itu dalam melakukan perhitungan ukuran sampel maka digunakan juga kedua jenis populasi tersebut

2.3.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya

Jika populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya secara pasti maka perhitungan jumlah sampel dapat digunakan rumus *Cochram*, 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%

2.3.2 Populasi Diketahui Jumlahnya

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

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel yang diperlukan

N = Ukuran Populasi

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

2.3.3 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

2.3.4 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 2.4 berikut.

Tabel 2.4 Tingkat Reliabilitas 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

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.

2.4 *Service Quality* (Servqual)

Metode *Service Quality* (Servqual) merupakan pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. *Service Quality* didefinisikan

sebagai sejauh mana perbedaan pengalaman pelanggan dari suatu layanan berbeda dari harapan mereka. Jenis layanan yang harus diberikan kepada pelanggan oleh bisnis dan harapan yang dimiliki pelanggan pada dasarnya sama. Model atau skala pada *service quality* menggunakan skala *Likert* dengan perhitungan rumus (Zeithaml, V. A. dkk, 1990):

$$\text{Service Quality} = \text{Score P} - \text{Score E} \quad (2.6)$$

Keterangan:

P = Nilai/skor persepsi pelanggan.

E = Nilai/skor Harapan pelanggan.

Menurut model *service quality*, apabila skor *service quality* negatif (-) berarti kualitas jasa kurang atau tidak baik (pelanggan tidak puas). Apabila skor *Service Quality* sama dengan nol (0) berarti kualitas jasa baik (pelanggan puas). Apabila skor *Service Quality* positif (+) berarti kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

Dalam menentukan dimensi dalam penilaian kualitas jasa, terdapat suatu metode yang menjadi acuan hingga saat ini. Dalam suatu studi mengenai *Service Quality* oleh Zeithaml, V. A. dkk, (1988) terdapat lima dimensi yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Secara khusus, kapasitas perusahaan untuk mengungkapkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa adalah penampilan fisik dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan yang dapat diandalkan oleh perusahaan yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitarnya. Ini termasuk fasilitas aktual, penampilan fisik karyawan, serta alat dan perlengkapan yang digunakan.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti tepat waktu,

memberikan layanan yang konsisten, bebas kesalahan kepada semua pelanggan, memiliki sikap peduli, dan sangat akurat.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kebijakan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas. membuat pelanggan menunggu persepsi kualitas layanan yang buruk.

4. Jaminan (*assurance*)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan dalam bisnis. Dalam hal ini termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan satu-satu kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. perusahaan diharapkan mengetahui banyak tentang pelanggannya, khususnya apa kebutuhan mereka, dan menyediakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Dalam konteks pelayanan di stasiun kereta api seperti Stasiun Ciamis, dimensi-dimensi ini dapat diterapkan untuk menilai bagaimana kinerja petugas, kondisi fasilitas, kecepatan layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan penumpang. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode ini dilakukan dengan cara membandingkan antara skor persepsi dan ekspektasi pelanggan. Apabila skor persepsi lebih rendah dari ekspektasi, maka terdapat celah (*gap*) yang menunjukkan ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.

Dalam studi pelayanan publik dan transportasi, penggunaan metode *Service Quality* telah terbukti efektif untuk menggambarkan tingkat kepuasan penumpang dan mengidentifikasi aspek mana yang memerlukan perbaikan. Leliana (2018), dalam penelitiannya mengenai kepuasan penumpang di Stasiun Madiun, menerapkan metode ini untuk melihat *gap* yang terjadi di setiap dimensi layanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *assurance* menjadi titik lemah dalam pelayanan, sementara *tangibles* mendapatkan nilai

tertinggi. Pendekatan *Service Quality* membantu penyedia layanan seperti PT KAI untuk mengetahui aspek mana yang menjadi perhatian penumpang, sehingga strategi perbaikan layanan dapat difokuskan secara tepat sasaran. Hal ini juga mendukung pengembangan sistem pelayanan yang lebih proaktif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Secara metodologis, *Service Quality* memiliki keunggulan karena mampu mengukur persepsi dan ekspektasi secara kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang telah terstandarisasi. Penelitian oleh Adika dan Jiwa Osly (2018) menegaskan bahwa dengan pengukuran *Service Quality*, pengelola transportasi publik seperti kereta api dapat memperoleh data empiris yang berguna dalam evaluasi operasional. Dalam penerapannya di Stasiun Ciamis, model ini dapat diintegrasikan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kepuasan penumpang dan efektivitas kinerja layanan.

2.5 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Metode ini dirancang untuk menggabungkan berbagai indikator kepuasan ke dalam satu nilai indeks tunggal, yang mewakili persepsi pelanggan secara umum. *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi alat penting dalam dunia pemasaran dan manajemen layanan, karena mampu memberikan gambaran tingkat keberhasilan organisasi dalam memenuhi harapan konsumennya. (Wardhana, 2024) menjelaskan bahwa *customer satisfaction index* (CSI) bekerja dengan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) dari sejumlah atribut layanan, yang selanjutnya dihitung menggunakan formula berbobot. Nilai *customer satisfaction index* (CSI) biasanya dikategorikan dalam rentang tertentu, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas, dan menjadi dasar bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan.

Penerapan *customer satisfaction index* (CSI) dalam sektor transportasi publik, termasuk pelayanan di stasiun kereta api seperti Stasiun Ciamis, sangat

relevan untuk memperoleh gambaran konkret tentang persepsi penumpang. Anindya dan Iva Mindhayani (2021) menggunakan metode *customer satisfaction index* dan *service quality* untuk menilai kepuasan pelanggan jasa laundry, dan hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa *customer satisfaction index* (CSI) mampu mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang dianggap paling krusial oleh pelanggan. Dalam konteks pelayanan stasiun, atribut seperti kebersihan area, keramahan petugas, keteraturan jadwal, dan kenyamanan fasilitas dapat dinilai menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) untuk melihat kontribusinya terhadap kepuasan total. Karena *customer satisfaction index* (CSI) memberikan bobot pada atribut yang paling penting bagi pelanggan, metode ini sangat efektif untuk merancang prioritas perbaikan layanan secara objektif.

Dengan memeriksa dan memahami pentingnya atribut layanan/produk, *customer satisfaction index* (CSI) diterapkan pada proses penentuan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat berguna untuk keperluan internal perusahaan, seperti memantau peningkatan layanan, memotivasi karyawan, dan memberikan bonus sebagai gambaran kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana Stasiun Ciamis dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikannya, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan dan pengguna. Rata-rata skor tingkat harapan dan persepsi untuk setiap atribut digunakan dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut merupakan rumus CSI (Bhote, 1996) :

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100 \quad (2.7)$$

Keterangan:

- T = Total tingkat harapan X Total tingkat persepsi
- 5 = nilai maksimal yang digunakan
- Y = total tingkat harapan

Penerapan CSI dalam sektor transportasi publik, termasuk pelayanan di stasiun kereta api seperti Stasiun Ciamis, sangat relevan untuk memperoleh gambaran konkret tentang persepsi penumpang. Dalam konteks pelayanan stasiun,

atribut seperti kebersihan area, keramahan petugas, keteraturan jadwal, dan kenyamanan fasilitas dapat dinilai menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk melihat kontribusinya terhadap kepuasan total. Karena CSI memberikan bobot pada atribut yang paling penting bagi pelanggan, metode ini sangat efektif untuk merancang prioritas perbaikan layanan secara objektif.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk.

Customer Satisfaction Index Interpretation :

Tabel 2.5 *Customer Satisfaction Index Interpretation*

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Sumber: *Customer Satisfaction Measurement*, www.leadershipfactor.com

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Menurut Hadining (2020), integrasi *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan metode *Service Quality* sangat bermanfaat dalam mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan. Penelitian di sektor jasa menunjukkan bahwa CSI tidak hanya membantu mengukur kepuasan pelanggan saat ini, tetapi juga menjadi indikator terhadap potensi loyalitas pelanggan di masa mendatang. Dengan mengukur seberapa besar kesenjangan antara harapan dan persepsi, manajer layanan publik seperti pengelola Stasiun Ciamis dapat mengidentifikasi area kritis yang perlu ditingkatkan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi penting karena dapat memberikan angka konkret, sehingga memudahkan penyusunan laporan

evaluasi serta pelaporan kinerja kepada pemangku kepentingan secara transparan dan akuntabel.

Konsep dasar dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) tidak dapat dilepaskan dari pemahaman tentang hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas. Bhote (1996) menekankan bahwa perusahaan yang hanya mengejar kepuasan tanpa mempertimbangkan upaya jangka panjang untuk menciptakan loyalitas akan menghadapi risiko kehilangan pelanggan. Oleh karena itu, indeks kepuasan seperti CSI harus dilihat sebagai langkah awal menuju peningkatan retensi dan loyalitas pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2016) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi akan berdampak positif pada reputasi institusi dan persepsi publik. Dalam kerangka analisis kinerja pelayanan di Stasiun Ciamis, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat menjadi fondasi dalam membangun sistem pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2.6 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 Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahmadhani & Kinasih (2024)	Analisis Persepsi Pengguna terhadap Layanan Commuter Line (Depok–Jakarta Kota)	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> , dan <i>Indeks</i>	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Sangat Baik). Prioritas perbaikan ada pada fasilitas disabilitas, kesehatan, dan ruang menyusui yang

No	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<i>Kepuasan Masyarakat (IKM)</i>	belum sesuai standar SPM.
2	Hakim (2020)	Evaluasi Kualitas Layanan Stasiun Tugu Yogyakarta	<i>Service Quality</i> dan Analisis GAP	Kualitas layanan belum memenuhi harapan , terutama pada dimensi kenyamanan.
3	Sabilla & Herman (2022)	Kepuasan Penumpang di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19	<i>Importance Performance Analysis</i> dan CSI	CSI (Puas). Namun, 4 dari 10 ketentuan SPM aspek kenyamanan belum sesuai aturan.
4	Setianingrum (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Commuter Line di Stasiun Bogor	<i>Kuantitatif (Uji Regresi)</i>	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
5	Listifadah (2020)	Evaluasi Kinerja Pelayanan KA Bandara Manggarai– Soekarno Hatta	<i>Service Quality</i>	CSI (Sangat Puas). Atribut yang harus ditingkatkan yaitu dari segi pelayanan dan fasilitas stasiun.
6	Lama (2020)	Tingkat Kepuasan Penumpang KA Lokal Penataran Relasi Sidoarjo– Malang Kota Lama	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .	Nilai CSI (Cukup Puas). Kinerja pelayanan dinilai kurang karena kurangnya tenaga pelayanan.

No	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7	Leliana (2018)	Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Intermoda di Stasiun KA Madiun	Analisis Deskriptif dan CSI	Fasilitas difabel dan integrasi antarmoda menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
8	Budiarto, Priyanto & Muthohar (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan PT KAI terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Stasiun Cepu	CSI dan IPA	CSI (Puas). Prioritas utama perbaikan adalah kebersihan stasiun serta kenyamanan toilet.
9	Yulianto & Awan (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat	<i>Service Quality</i> dan CSI	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sig. 0,000) dengan korelasi sebesar 90,6%.
10	Saputri & Mulyanto (2023)	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai	<i>Service Quality</i> , KANO dan QFD	Menghasilkan 14 atribut perbaikan. Prioritas utama adalah pembukaan eskalator/tangga yang ditutup (15%).