

PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA PENGEMBANGANNYA

**ANNISA NUR
RAMADHANI**
Taruna Program Studi Sarjana
Terapan Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520

BAMBANG DRAJAT
Dosen Program Studi
Sarjana Terapan
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi
Darat Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520

TONNY C. M. KORAH
Dosen Program Studi
Sarjana Terapan
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi
Darat Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520

ABSTRAK

Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Kabupaten Lebak, Banten serta berada di bawah Daerah Operasi I Jakarta. Berdasarkan observasi di lapangan yang dilihat dari segi fasilitas pelayanan penumpang di Rangkasbitung masih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi/kinerja pelayanan, tingkat harapan penumpang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus slovin dengan 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil dari analisis Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 4 variabel yang menjadi prioritas yaitu fasilitas ruang tunggu yang memadai, fasilitas toilet yang perlu ditingkatkan kebersihannya, tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang kebutuhan khusus, dan tersedianya ruang ibu menyusui.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Rangkasbitung Station are large-class train stations located in Lebak Regency, Banten and is under the Jakarta Operational Area I. Based on field observations seen in terms of passenger service facilities at Rangkasbitung Station there are still those that do not comply to Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train. This study aims to determine the level of perception/service performance of service, the level of passenger expectations. The sampling method in this study used a purposive sampling method using the Slovin formula with 100 respondents. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, there are 4 variables that are priorities, adequate waiting room facilities, toilet facilities that need to be improved cleanliness, the availability of special facilities for special needs passenger, and the availability of nursing room.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Pada Januari 2018, tercatat pengguna KRL relasi Rangkasbitung–Tanah Abang tumbuh sebesar 123% sejak resmi dioperasikan pada bulan April 2017 dengan total penumpang mencapai 7.000 pengguna. Pada saat menjelang libur Idul Fitri 2022 moda kereta api masih menjadi moda transportasi pilihan masyarakat untuk melakukan perjalanan. Hal tersebut didukung berdasarkan data penumpang di Stasiun Rangkasbitung. Volume pengguna KA Lokal Merak pada satu minggu terakhir tercatat rata –

rata sebesar 4.768 pengguna per hari. Data tersebut mengalami kenaikan sebesar 24% dari minggu sebelumnya, yaitu sebanyak 3.847 pengguna per hari. Stasiun ini melayani kereta api lokal relasi Rangkasbitung–Merak PP serta KRL *Commuter Line* relasi Rangkasbitung–Tanah Abang PP. Sebagai stasiun kereta api kelas besar, Stasiun Rangkasbitung belum memberikan pelayanan kepada penumpang secara maksimal.

Sudah seharusnya sebagai stasiun kelas besar dapat memberikan pelayanan yang maksimal namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan. Berdasarkan observasi di lapangan yang dilihat dari fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Rangkasbitung masih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Terdapat beberapa fasilitas yang belum berfungsi secara maksimal salah satunya seperti terdapat ruang tunggu yang tidak mencukupi sehingga mengakibatkan penumpang banyak yang duduk di lantai dan hal ini dapat menghambat pergerakan orang di dalam stasiun pada saat jam sibuk. Sehingga, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap organisasi yang bergerak dalam bidang transportasi. Namun di Stasiun Rangkasbitung belum ada ukuran/penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dibuat untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan stasiun tersebut. Karena Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar sudah seharusnya memberikan pelayanan yang sangat baik. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kuantitatif dengan alasan untuk melihat kualitas layanan jasa memerlukan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden.

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Survei kondisi fasilitas stasiun dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan, teknik survey ini dilakukan dengan mengambil dokumentasi fasilitas-fasilitas yang ada di Stasiun Rangkasbitung. Berdasarkan dokumentasi tersebut dapat dijelaskan bagaimana kondisi nyata fasilitas stasiun yang selanjutnya dapat diberikan saran atau masukan sebagai perbaikan fasilitas. Kemudian dilakukan survey terhadap waktu pelayanan di loket, dan luasan ruang tunggu. Berikutnya adalah survei wawancara dengan menggunakan teknik *stated preference*, dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang kereta api di Stasiun Rangkasbitung. Target datanya adalah karakteristik penumpang, nilai kinerja pelayanan, dan nilai harapan penumpang. Pengolahan data tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung. Pelaksanaan survei nya dilaksanakan pada saat penumpang menunggu keberangkatan kereta di Stasiun Rangkasbitung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Misalnya diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperlukan adalah data penumpang di Stasiun Rangkasbitung, peta lintas daerah operasi 1 Jakarta, peta stasiun daerah operasi 1 Jakarta, dan gambar emplasemen Stasiun Rangkasbitung.

2. Teknik Analisa Data

a. Teknik *sampling* dan populasi

Populasi dalam penelitian ini Penumpang Kereta Api Stasiun Rangkasbitung, kemudian dilakukan Teknik *sampling* tidak secara acak dengan menggunakan rumus slovin dengan teori *purposive sampling* dengan cara peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

b. Variabel dan indikator penelitian

Variabel dalam penelitian ini berdasarkan pada pendapat Yamit (2013) tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas ruang tunggu yang memadai, kondisi fasilitas ibadah seperti mushollah, fasilitas toilet, dan ketersediaan lahan parkir.
 - 2) Kehandaalan (*Reability*), meliputi kenyamanan pada saat naik dan turun kereta, kemudahan akses informasi, kemudahan menggunakan fasilitas *vending machine*, ketersediaan peta jadwal operasi serta jaringan pelayanan kereta api.
 - 3) Daya Tanggap (*Responsives*), meliputi ketersediaan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas, kecepatan dan ketepatan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan, kecepatan petugas dalam merespos keluhan dan permasalahan yang ada, serta ketelitian petugas dalam memeriksa penumpang pada saat *pass boarding*.
 - 4) Jaminan (*Assurance*), meliputi pemberian informasi terkait jadwal keberangkatan dan kedatangan, ketersediaan fasilitas CCTV, tersedianya petugas keamanan, serta ketersediaan papan stiker informasi untuk penumpang yang mendapat gangguan.
 - 5) Empati (*Empathy*), meliputi tersedianya fasilitas khusus oemppang disabilitas, ruang ibu menyusui, fasilitas Kesehatan, serta layanan pengaduan.
- c. Analisis Kepuasan Penumpang

1) *Importance performance analysis* (IPA)

Skor kenyataan dan skor harapan dianalisis dengan menggunakan teknik (*Importance Performance Analysis*) IPA yang outputnya dipetakan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* agar dapat diketahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki terlebih dahulu guna meningkatkan pelayanan di stasiun (Asri, 2007). Pada diagram kartesius ini, nilai kenyataan berada pada *axis* dan nilai harapan berada pada *ordinate*. Sehingga akan terdapat titik-titik koordinat dari skor kenyataan dan harapan. Selanjutnya, rata-rata dari kenyataan dan rata-rata dari harapan akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Supranto, 2001), dimana;

- Kuadran I :Harapan Tinggi (Prioritas tama)
- Kuadran II : Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi (Pertahankan Prestasi)
- Kuadran III : Kenyataan Rendah, Harapan Rendah (Prioritas Rendah)
- Kuadran IV : Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah (Berlebihan)

2) *Costumer satisfication index* (CSI)

Metode analisis ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dengan cara mengukur tingkat kinerja dan tingkat harapan suatu atribut pelayanan dari responden.

- a) Menentukan rata-rata harapan penumpang tiap variabel atau *Mean Important Score* (MIS)

$$MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :
n = Jumlah Responden
Y_i = Nilai harapan atribut Y ke i

- b) Menentukan rata-rata kenyataan/kinerja yang dirasakan penumpang tiap variabel atau *Mean Satisfication Score* (MSS).

$$MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :
n = Jumlah Responden
X_i = Nilai kinerja atribut X ke i

- c) Membuat *Weight Factor* (WF)

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

- d) Membuat *Weight Score* (WS), yaitu perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan penumpang sebagai MSS (*Mean Satisfication Score*).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

- e) Menentukan *Customer Satisfication Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100 \%$$

Keterangan :
P = Atribut Kepentingan ke-p
HS = *Highest Scale* yaitu skala maksimum yang digunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Fasilitas Stasiun

1. Analisis Fasilitas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal

No.	Jenis Pelayanan	Kondisi Eksisting	
1	KESELAMATAN Peron	Peron rendah	
		Tidak ada marka penunjuk jalan untuk penumpang tuna netra	
		Terdapat area peron yang tidak tersedia kanopi pelindung panas dan hujan	
2	KENYAMANAN Ruang Tunggu	Tidak tersedia ruang tunggu yang memadai	
		Tidak tersedia kursi bagi penumpang prioritas	
	Toilet	Toilet tidak memadai (kotor, ada genangan air)	
		Tidak tersedia toilet bagi penumpang difabel	
	Mushola	Tidak tersedia mushola untuk penumpang difabel	
3	KESETARAAN		
		Fasilitas bagi penumpang	Tidak tersedia guiding block bagi penumpang berkebutuhan khusus
		Loket penyandang disabilitas	Tidak tersedia loket bagi penumpang disabilitas
		Ruang ibu menyusui	Tidak tersedia ruang ibu menyusui

Tabel 1. Fasilitas Stasiun Rangkasbitung yang belum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019

Analisis Kinerja Pelayanan

1. Pelayanan Loket

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa durasi waktu pelayanan loket KRL *Commuter Line* bervariasi, dari nilai maksimal pelayanan yaitu 2 menit 15 detik, nilai pelayanan minimal adalah 52 detik. Sehingga rata-rata pelayanan loket KRL *Commuter Line* adalah 1 menit 50 detik. Pada hasil rata-rata pelayanan tiket KA Lokal Merak dan KRL *Commuter Line*, Stasiun Rangkasbitung memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api, yaitu kurang dari 180 detik (3 menit).

2. Pelayanan *Vending Machine*

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa pelayanan *vending machine* KRL *Commuter Line* di Stasiun Rangkasbitung bervariasi. Nilai pelayanan maksimal yaitu 3 menit 47 detik, nilai minimal 1 menit 32 detik. Rata-rata pelayanan *vending machine* adalah 3 menit 15 detik. Faktor yang mempengaruhi lama pelayanannya yaitu proses pembelian dan/atau isi ulang saldo tiket dilakukan secara mandiri tanpa dibantu dengan petugas. Selain itu, masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur penggunaan fasilitas *vending machine*, sehingga lebih memilih membeli tiket di loket manual.

3. Kinerja Pelayanan Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan ruang yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan *check in*. Tersedianya ruang tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. Serta kepadatan penumpang area tunggu maksimal 0,6 m²/orang. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pada ruang tunggu maka diperlukannya perhitungan kebutuhan pelayanan ruang tunggu di stasiun. Perhitungannya akan dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Berikut perhitungan ruang tunggu di Stasiun Rangkasbitung.

Diketahui jumlah penumpang KA Lokal Merak pada jam sibuk yaitu 565 penumpang. Luas ruang tunggu eksisting di Stasiun Rangkasbitung adalah 40 m². Jika disesuaikan dengan PM 29 Tahun 2011, maka luas ruang tunggu seharusnya yaitu:

$$L = 0,64 \text{ m}^2 \times V \times LF$$

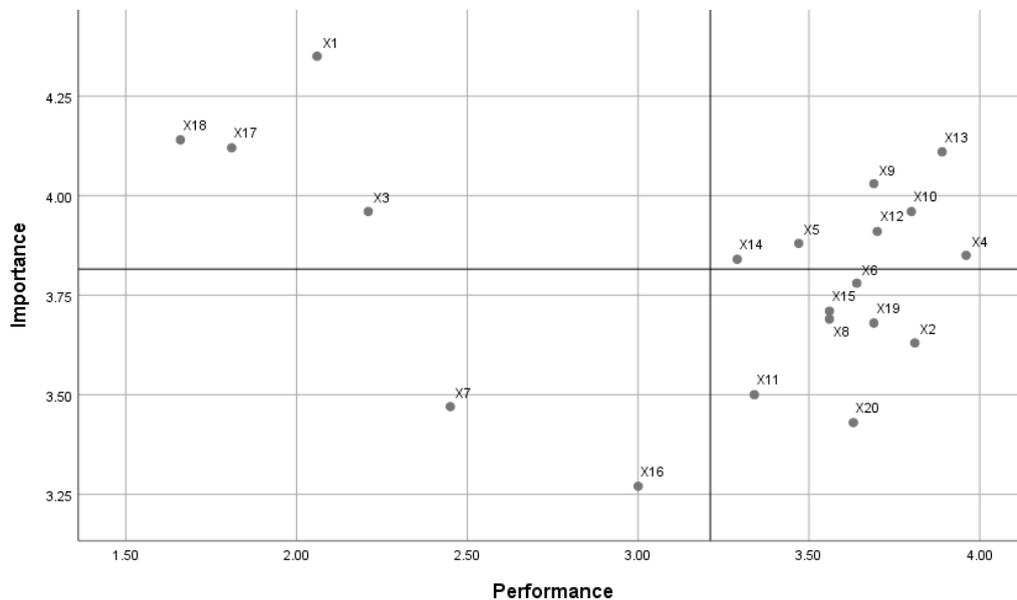
$$L = 0,64 \text{ m}^2 \times 565 \times 80\%$$

$$L = 289 \text{ m}^2$$

Analisis Kepuasan Penumpang

Dalam analisis kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung dilakukan survei wawancara terhadap 100 responden yang terdiri dari 57 wanita dan 43 pria dengan kelompok usia dengan rentang paling banyak yaitu 31 – 40 tahun. Kemudian untuk tingkat Pendidikan dari para penumpang rata-rata kebanyakan tamatan SMP dengan pekerjaan terbanyak yaitu swasta dan penghasilan 1 – 2 juta. Sehingga, berdasarkan data lapangan ini, dapat dilakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap jawaban dari setiap responden terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang terdapat pada Stasiun Rangkasbitung.

1. Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Diagram Cartesius Kinerja dan Harapan Penumpang di Stasiun Rangkasbitung

Berdasarkan Gambar 1 diatas, maka terdapat 4 item di Kuadran I yang memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan, yaitu :

- a. Fasilitas ruang tunggu yang memadai;
- b. Fasilitas toilet yang memadai;
- c. Tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang disabilitas;
- d. Tersedianya ruang khusus ibu menyusui.

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Penumpang di Stasiun Rangkasbitung adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan

No.	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	2.06	4.35	5.70	11.74
2	3.81	3.63	4.76	18.12
3	2.21	3.96	5.19	11.47

No.	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
4	3.96	3.85	5.05	19.98
5	3.47	3.88	5.08	17.64
6	3.64	3.78	4.95	18.03
7	2.45	3.47	4.55	11.14
8	3.56	3.69	4.84	17.21
9	3.69	4.03	5.28	19.49
10	3.80	3.96	5.19	19.72
11	3.34	3.50	4.59	15.32
12	3.70	3.91	5.12	18.96
13	3.89	4.11	5.39	20.95
14	3.29	3.84	5.03	16.56
15	3.56	3.71	4.86	17.31
16	3.00	3.27	4.29	12.86
17	1.81	4.12	5.40	9.77
18	1.66	4.14	5.43	9.01
19	3.69	3.68	4.82	17.79
20	3.63	3.43	4.49	16.32
	64.22	76.31	100.00	319.39

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% = \frac{319,39}{5} \times 100\% = 0,64$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung maka dapat diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 0,64 dan apabila dimasukkan dalam tabel maka dapat disimpulkan secara keseluruhan penumpang di Stasiun Rangkasbitung merasa “cukup puas”.

Usulan Pengembangan Stasiun

Usulan pengembangan Stasiun Rangkasbitung didasarkan pada PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pengembangan stasiun menjadi 2 lantai dengan tetap mempertahankan Benda Cagar Budaya yang ada. Berikut adalah beberapa item usulan pengembangan Stasiun Rangkasbitung :

1. Ruang tunggu yang memadai;
2. Fasilitas toilet yang memadai;
3. Ruang khusus ibu menyusui;
4. Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus;
5. Peron yang dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus serta kanopi yang melindungi penumpang dari panas dan hujan;
6. Atap bagi kendaraan yang parkir di stasiun;
7. Fasilitas pertokoan dan restoran.

SIMPULAN

1. Fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang belum tersedia atau belum sesuai dengan SPM;
2. Stasiun Rangkasbitung memiliki kinerja pelayanan sebagai berikut:
 - a. Kinerja Pelayanan Locket
Rata – rata pelayanan tiket di loket KA Lokal Merak memberikan pelayanan yang baik yaitu 2 menit 25 detik. Sedangkan waktu rata – rata pelayanan pada loket KRL *Commuter Line* adalah 1 menit 50 detik.
 - b. Ruang Tunggu
Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu pada masa pandemi Covid-19 adalah sebesar 120 m². Sedangkan kebutuhan luasan ruang tunggu apabila tidak terjadi pandemi Covid-19 adalah 289 m².
3. Kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung berada pada nilai 0,64. Namun, perlu adanya perbaikan layanan dan fasilitas stasiun yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan SPM.
4. Sehubungan dengan dioperasikannya KRL *Commuter Line* relasi Tanah Abang – Rangkasbitung, sehingga volume penumpang setiap tahunnya semakin meningkat. Maka perlu dilakukan pengembangan terhadap Stasiun Rangkasbitung.

SARAN

1. Agar disediakan fasilitas bagi penumpang sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api;
2. Agar dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan Stasiun Rangkasbitung;
3. Agar segera dikembangkan stasiun sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang Stasiun Rangkasbitung berdasarkan pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

DAFTAR PUSTAKA

- (2007). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*.
- (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*. (2017).
- (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Jumlah Penumpang Kereta Api Di Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Barudana, E B, and D Susilo. 2018. “Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Di Stasiun Menggunakan Metode Ipa (Studi Kasus Stasiun Madiun” <http://eprints.uty.ac.id/2075/>.
- “Data Aset Prasarana Daerah Operasi I Jakarta.” 2019.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Wahyu Dimas, and Kurnia Hadi Putra. 2021. “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis).” *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 44. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/1533>.
- Leliana, Arinda, and Hera Widyastuti. 2018a. “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Intermoda Di Stasiun Kereta Api Madiun, Master Thesis.”
- . 2018b. “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun.” *Teknologi Penerbangan*, ISSN : 2548-8090 e-ISSN : 2548-8104 2 (2): 43–48.

- Lupioadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mony, Rizky Farezi, I Made Suraharta, Politeknik Transportasi, and Darat Indonesia. 2020. "Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang Program Studi Manajemen Transportasi Perkeretaapian" 4 (November).
- Nugraha, Rizal, Harsono Ambar, and Hari Adianto. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1 (3): 221–31.
- Purba, Jessica Paulina, Christina Sari, and Dewi Rintawati. 2020. "Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol." *Jurnal Infrastruktur* 6 (2): 115–27. <https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v6i2.1661>.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Prespektif Global*. Jakarta: Ekonisia.
- Riyanto, Azhar Hermawan, and Bambang - Riyanto. 2016. "Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* 11 (4): 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Z. 2013. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

