

# EVALUASI PELAYANAN KERETA API PURWOJAYA LINTAS PELAYANAN CILACAP-GAMBIR

## EVALUATION OF PURWOJAYA RAILWAY SERVICES CROSS CILACAP-GAMBIR SERVICES

Tiara Indra Natasya<sup>1,\*</sup>, Fauzi<sup>2</sup>, dan Azhar Hermawan Riyanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Transportasi Darat Indonesia  
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

<sup>2</sup>Politeknik Transportasi Darat Indonesia  
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

<sup>3</sup>Politeknik Transportasi Darat Indonesia  
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia  
[tiaraindra.ntsyl9@gmail.com](mailto:tiaraindra.ntsyl9@gmail.com)\*, [fmt0778@gmail.com](mailto:fmt0778@gmail.com)\*, [azhar.riyanto@gmail.com](mailto:azhar.riyanto@gmail.com)\*  
\*Corresponding Author

Diterima : Agustus 2023, direvisi: Agustus 2023, disetujui: Agustus 2023

### **Abstract**

*The Purwojaya Train is one of the trains that operates in the Purwokerto Operational Area 5 area, where this train is a train that has 2 trip frequencies a day on the Cilacap – Gambir service line. During Field Work Practices at the Purwokerto Service Unit, it can be observed that the Purwojaya Train's occupancy rate is still low because many people use the bus mode of transportation compared to the train transportation mode. This happens because the operating hours of the Purwojaya Train are not in accordance with passenger needs and fare factors. Trains that are considered expensive make passengers ignore the option of taking a train that is not their first choice and passengers are less satisfied with the facilities they get at the price offered. From the analysis results, it is known that passengers want a departure time in the evening so they can rest during the trip and continue their business trip in the morning. From the IPA and CSI analysis, it can be concluded that passengers are satisfied with the Purwojaya train service. But there are several services that need to be improved in order to meet the needs and satisfaction of passengers. The attributes that are the main priority to be improved are the suitability of the schedule to passenger needs and the availability of train comfort facilities. Based on the volume of passengers, the Purwojaya train still has not met the specified program capacity..*

**Keywords:** *Purwojaya Railway, Passenger Volume, Satisfaction and Service*

### **Abstrak**

Kereta Api Purwojaya merupakan salah satu kereta api yang beroperasi di wilayah Daerah Operasi 5 Purwokerto, yang mana kereta ini merupakan kereta yang memiliki 2 frekuensi perjalanan dalam sehari di lintas pelayanan Cilacap – Gambir. Pada saat Praktek Kerja Lapaangan di Satuan Pelayanan Purwokerto dapat diamati bahwa jumlah okupansi KA Purwojaya masih rendah dikarenakan masyarakat banyak yang menggunakan moda angkutan bus dibandingkan moda transportasi kereta api. Hal ini terjadi dikarenakan faktor jam operasi Kereta Api Purwojaya kurang sesuai dengan kebutuhan penumpang dan faktor tarif kereta yang terbilang mahal membuat penumpang megesampingkan pilihan naik kereta api yang bukan pilihan utama serta kurang puasnya penumpang terhadap fasilitas yang didapatkan dengan harga yang ditawarkan. Dari hasil analisis diketahui bahwa penumpang menginginkan jam keberangkatan di malam hari agar dapat beristirahat selama perjalanan dan melanjutkan perjalanan dinas di pagi harinya. Dari analisis IPA dan CSI dapat disimpulkan bahwa penumpang sudah merasa puas dengan pelayanan KA Purwojaya. Tetapi ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan penumpang. Adapun atribut yang berada pada prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang dan ketersediaan fasilitas kenyamanan kereta. Berdasarkan volume penumpang, KA Purwojaya masih belum memenuhi kapasitas program yang telah ditentukan.

**Kata Kunci:** *Kereta Api Purwojaya, Volume Penumpang, Kepuasan dan Pelayanan*

## I. PENDAHULUAN

Transportasi di Indonesia memiliki tujuan yang sama untuk menyediakan sebuah jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, murah dan memberikan pelayanan yang baik guna memberikan efek berkesinambungan untuk mendukung proses pembangunan dan perkembangan social ekonomi pada wilayahnya. Moda transportasi dapat dijadikan sebagai pilihan Masyarakat pada masing-masing individu sesuai dengan kebutuhan, kemampuan serta pertimbangan dari masyarakat itu sendiri.

Kereta Api Purwojaya merupakan salah satu kereta api yang beroperasi di wilayah Daerah Operasi 5 Purwokerto, yang mana kereta ini merupakan kereta yang memiliki 2 frekuensi perjalanan dalam sehari di lintas pelayanan Cilacap – Gambir. Kereta Api Purwojaya memiliki 11 rangkaian yang terdiri dari 9 rangkaian kelas eksekutif kapasitas 450 orang, 1 kereta makan dan 1 kereta pembangkit.

Pada saat Praktek Kerja Lapangan di Satuan Pelayanan Purwokerto dapat diamati bahwa jumlah volume KA Purwojaya masih rendah dikarenakan masyarakat banyak yang menggunakan moda angkutan bus dari Cilacap ke Jakarta dibanding menggunakan moda transportasi kereta api. Hal ini terjadi dikarenakan faktor jam operasi Kereta Api Purwojaya kurang sesuai dengan kebutuhan penumpang, dan faktor tarif kereta yang terbilang mahal membuat penumpang megesampingkan pilihan naik kereta api yang bukan pilihan utama serta kurang puasnya penumpang terhadap fasilitas yang didapatkan dengan harga yang ditawarkan.

PT.KAI memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan jasa transportasi yang baik dan guna mengurangi penggunaan transportasi dijalan raya, salah satunya dengan adanya Kereta Api Purwojaya. Akan tetapi, minat masyarakat menggunakan KA Purwojaya masih sangat kurang, sehingga volume penumpang KA Purwojaya tidak memenuhi program yang telah ditentukan.

## II. METODE

### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Satuan Pelayanan Purwokerto. Tepatnya di wilayah studi yaitu Maos-Cilacap. Dilakukan selama kurang lebih 2 minggu selama masa Praktek Kerja Lapangan di Satuan Pelayanan Purwokerto.

### B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mengetahui bagaimana kinerja pelayanan kereta api Purwojaya, perlu adanya dukungan dari data kuantitatif maupun data kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer.

### C. Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah didapatkan maka akan dilakukan analisis dengan melihat serta mengidentifikasi karakteristik penumpang KA Purwojaya lintas pelayanan Cilacap-Gambir. Kemudian dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importan Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Metode ini digunakan dengan melihat tingkatan dari beberapa atribut tertentu.

### D. Analisis Data

#### 1. Analisis Karakteristik Penumpang

Untuk mendeskripsikan karakteristik penumpang berdasarkan hasil survei.

#### 2. Importace Perfomance Analysis (IPA)

Metode ini adalah metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan atau penilaian dari penumpang mengenai pelayanan yang diberikan dengan menghitung tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari penlayan tersebut. Analisis ini menggunakan penghimpunan dari para penumpang dengan konsep penilaian skala likert dengan 5 tingkat dari masing-masing atribut penilaian.

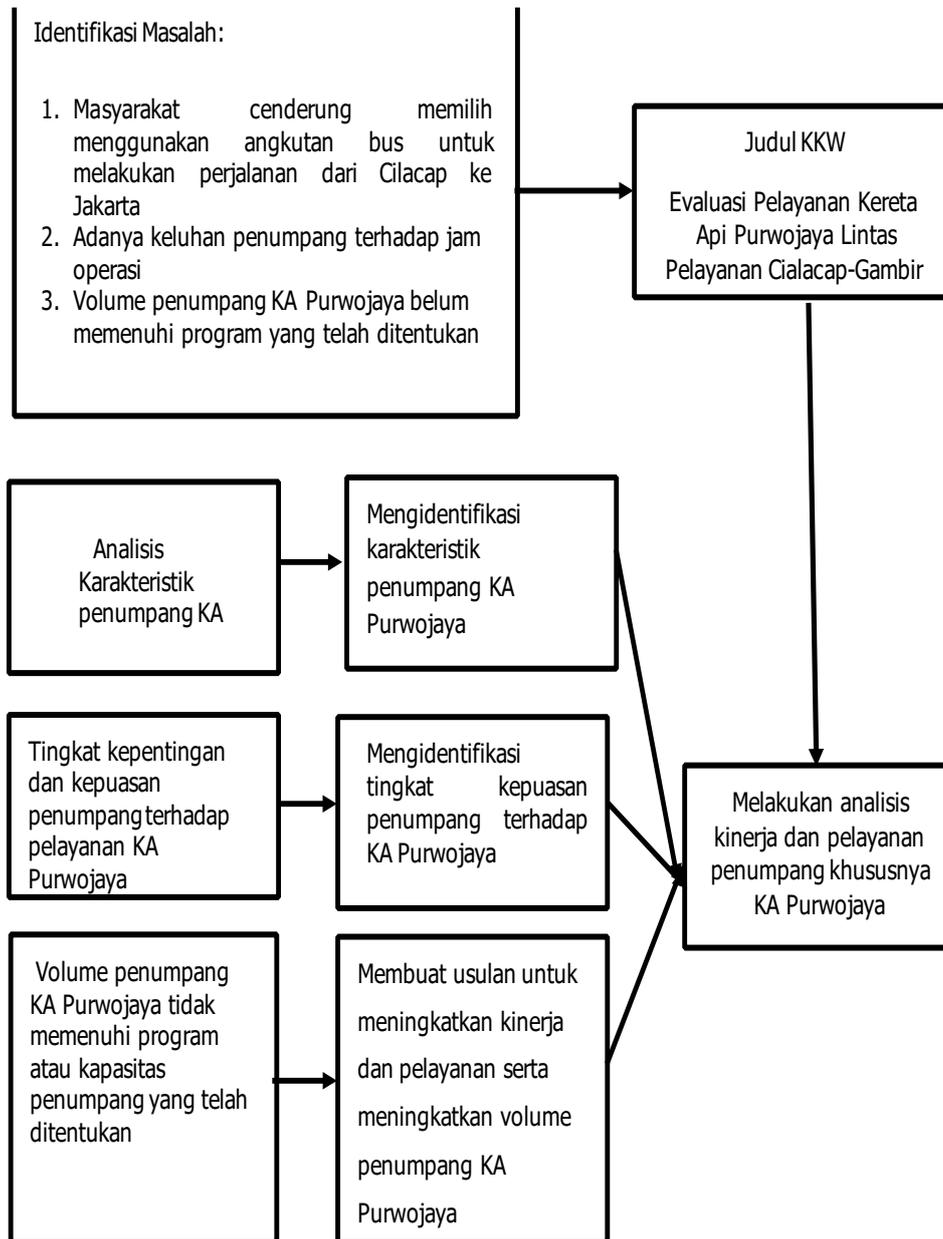
#### 3. Customer Satisfaction Index (CSI)

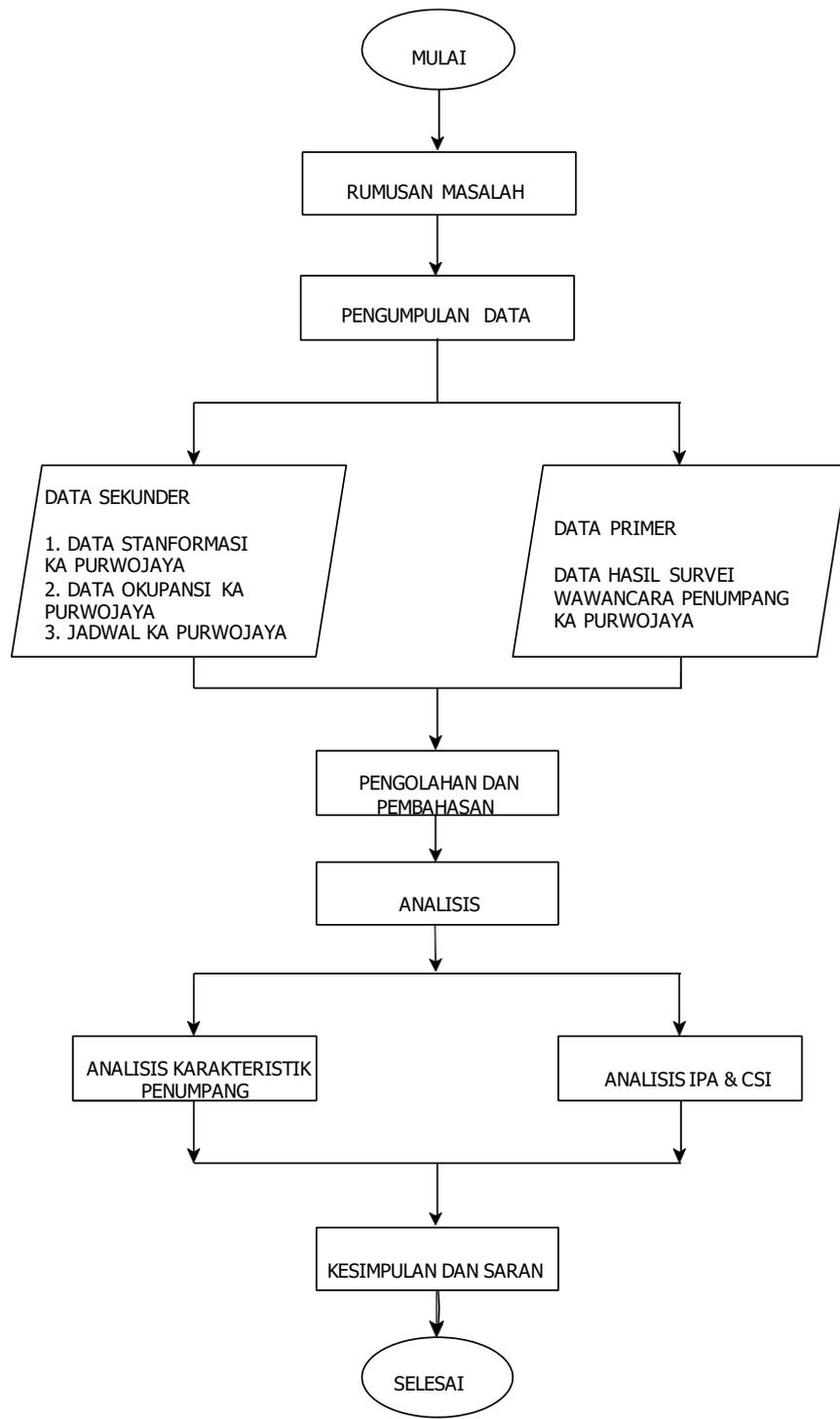
CSI merupakan suatu indeks yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau penumpang secara keseluruhan dengan pendekatan yang mementingkan tingkat kepentingan dari atribut- atribut produk atau jasa yang diukur. CSI akan memberikan data

yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada atribut tertentu nantinya dapat diperbaiki apa yang kurang dan

apa yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

### E. Alur Pikir dan Bagan Alir





Sumber : Hasil Analisis, 2023

**Gambar II.1** Gambar Skema Alur Pikir dan Bagan Alir Penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Karakteristik Penumpang KA Purwojaya



Sumber: Daop 5 Purwokerto

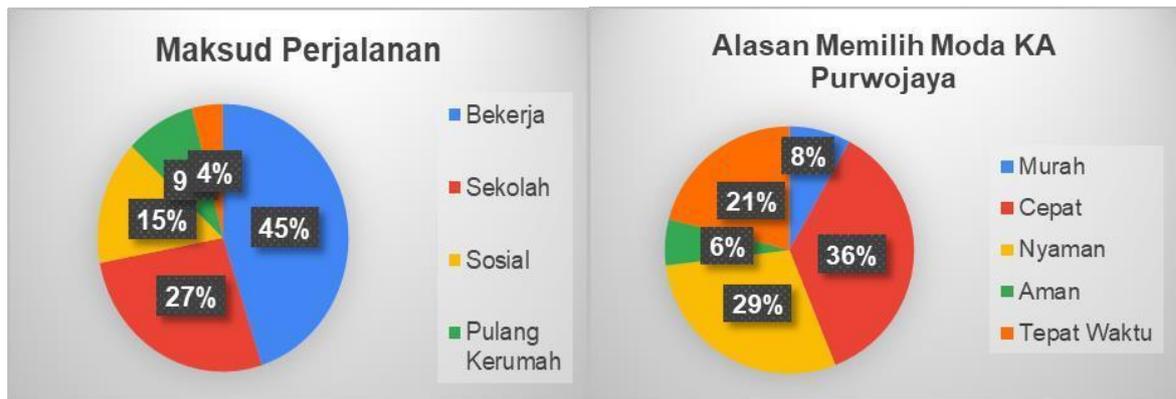
**Gambar III. 1** Tabel Volume Penumpang KA Purwojaya,2022

Berdasarkan jumlah volume penumpang yang dilihat dari 12 bulan terakhir dapat dilihat bahwa volume penumpang tidak tercapai berdasarkan program. Dari grafik load factor terlihat bahwa terjadi peningkatan dan penurunan di setiap bulannya, yang mana peningkatan dan penurunan tersebut dengan posisi yang tidak stabil. Sebagai contoh PT.KAI menargetkan kapasitas pada bulan Januari sebesar 11.200 sedangkan realisasinya hanya 4.198 penumpang.

Tidak tercapainya suatu kinerja dari kereta api tersebut tentunya mempunyai faktor yang membuat menjadikan alasan tidak naik kereta api tersebut. Di Cilacap tujuan Jakarta (Gambir) bukan hanya kereta api saja, namun moda transportasi darat lain juga memiliki tujuan tersebut seperti bus. Bus memiliki jadwal keberangkatan yang lebih banyak dan tidak hanya di sore hari saja. Sedangkan, KA purwojaya hanya memiliki jadwal keberangkatan di sore hari. Hal ini merupakan salah satu faktor kurangnya minat Masyarakat untuk menggunakan KA Purwojaya sehingga volume penumpang KA Purwojaya tidak pernah mencapai program.

Untuk mengetahui karakteristik penumpang KA Purwojaya tentunya perlu dilaksanakan survei terlebih dahulu. Survei ini dilaksanakan menggunakan form survei yang diberikan kepada penumpang KA Purwojaya lintas pelayanan Cilacap-Gambir dan melakukan wawancara langsung. Dari survei wawancara penumpang didapatkan hasil sebagai berikut:





Sumber : Hasil Analisis,2023

**Gambar III.2** Diagram Karakteristik Penumpang

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa rata-rata penumpang KA Purwojaya lintas pelayanan Cilacap – Gambir adalah laki-laki dengan persentase 61%, dengan usia rata-rata penumpang adalah rentang 20-30 Tahun. Mayoritas penumpang KA Purwojaya memiliki maksud perjalanan sebesar 45% dan untuk bersekolah 27%.

#### B. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Kereta Api Purwojaya

Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Dimana rumus ini digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal dari sebuah populasi yang tidak diketahui secara pasti.

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

$$n = \frac{7000}{1 + 7000(5\%)^2}$$

$$n = \frac{7000}{1 + 7000(0.05)^2}$$

$$n = 378,378$$

Yang dibulatkan menjadi 380 orang responden.

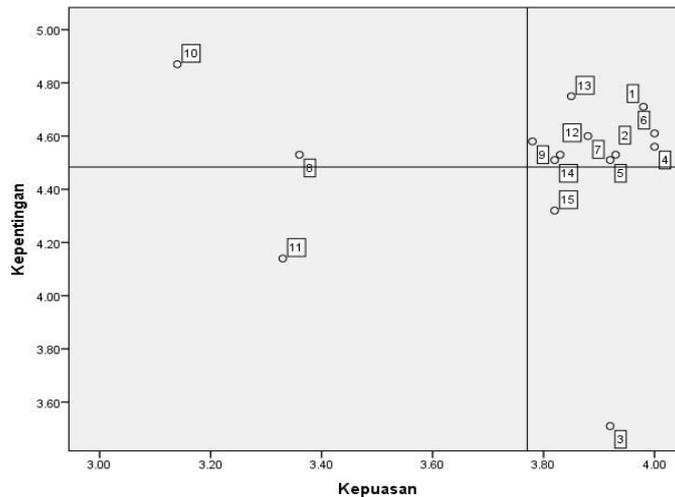
Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan adalah salah satu metode untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan khususnya di kereta api. Ada 2 jenis metode yang digunakan dalam menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang,yaitu metode IPA (Importan Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index). Dalam penelitian ini jenis instrument penelitian yang digunakan adalah metode angket atau kusioner. Adapun jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif yang diangkakan berupa angket dan data kuantitatif. Sehingga,untuk mendapatkan data kuantitaif tersebut diperlukan adanya pengolahan data menggunakan skala likert. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket atau kusioner kepada penumpang Kereta Api Purwojaya.

**Tabel III. 1** Hasil Survei Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang KA Purwojaya

<b>NO</b>	<b>ATRIBUT PELAYANAN</b>	<b>KEPENTINGAN</b>	<b>KEPUASAN</b>	<b>SKOR</b>
1	Ketepatan waktu perjalanan kereta api	4.71	3.98	18.75
2	Informasi waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api	4.53	3.93	17.80
3	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	3.51	3.92	13.76
4	Kesopanan petugas dalam melayani penumpang	4.56	4.00	18.24
5	Kecepatan dan ketepatan dalam pemberian informasi	4.51	3.92	17.68
6	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	4.61	4.00	18.44
7	Ketersediaan fasilitas kursi prioritas	4.60	3.88	17.85
8	Ketersediaan fasilitas kenyamanan kereta	4.53	3.36	15.22
9	Ketersediaan fasilitas toilet	4.58	3.78	17.31
10	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang	4.87	3.14	15.29
11	Ketersediaan fasilitas kesehatan	4.14	3.33	13.79
12	Ketersediaan petugas keamanan	4.53	3.83	17.35
13	Kebersihan kereta	4.75	3.85	18.29
14	Ketersediaan fasilitas keselamatan	4.51	3.82	17.23
15	Ketersediaan fasilitas CCTV	4.32	3.82	16.50
<b>TOTAL</b>		<b>67.26</b>	<b>56.56</b>	<b>253.49</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Untuk pengukuran analisis IPA dijabarkan kedalam diagram kartesiun yang tersaji pada gambar. Dari gambar tersebut dapat dilihat sumbu X dan sumbu Y merupakan nilai kepuasan dan kepentingan. Untuk melihat dan mengetahui secara jelas penempatan dari 15 atribut tersebut, maka 15 atribut tersebut dikelompokkan menjadi 4 kuadran.



Sumber: Hasil Analisis, 2023

**Gambar III. 3** Diagram Kartesius Analisis IPA

Kuadran pertama dari diagram kartesius terletak dibagian kiri atas, kuadran kedua berada di kanan atas, kuadran ketiga di kiri bawah dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Kepuasan penumpang berdasarkan 15 atribut dari analisis IPA dapat dilihat bahwa atribut yang berada di kuadran 1 (prioritas utama) adalah atribut 8 dan atribut 10. Yang mana atribut tersebut merupakan prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Adapun atribut yang berada diprioritas utama untuk ditingkatkan adalah kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang dan ketersediaan fasilitas kenyamanan kereta.

Perhitungan analisis CSI:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = 0.75$$

Dari perhitungan di atas menunjukkan CSI KA Purwojaya, maka dapat diketahui bahwa sebesar 75% atau 0,75 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori “Puas”. Meskipun tingkat pelayanan pada Kereta Api sudah pada tahap Puas, tetapi ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan penumpang.

Berikut merupakan atribut atau indikator pelayanan yang berada pada kuadran I sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu:

1. Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang

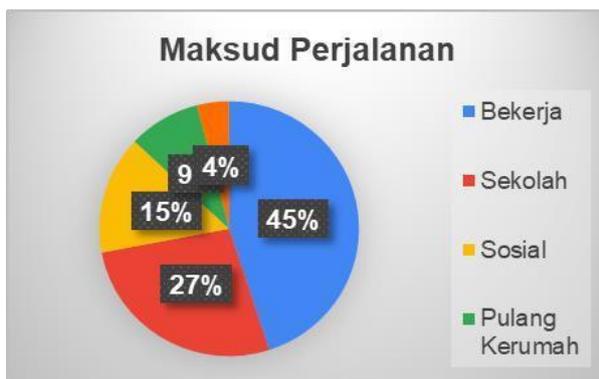
Kereta api Purwojaya memiliki jadwal keberangkatan dari St. Cilacap pada pukul 14.30 dengan 2 frekuensi perjalanan. Artinya, jadwal keberangkatan kereta api Purwojaya hanya ada pada siang hari.



Sumber: Hasil Analisis,2023

**Gambar III. 4** Diagram Kesesuaian Jadwal Keberangkatan KA Purwojaya

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa penumpang merasa cukup puas dengan persentase 39%, kurang puas dengan persentase 32%, merasa puas dengan persentase 25% dan sangat puas dengan persentase 4%.



Sumber: Hasil Analisis,2023

**Gambar III. 5** Diagram Maksud Perjalanan Pnp KA Purwojaya



Sumber: Hasil Analisis,2023

**Gambar III. 6** Diagram Jam Keberangkatan Keinginan Pnp

Dari diagram lingkaran diatas dapat dilihat bahwa mayoritas maksud perjalanan penumpang adalah bekerja. Jika dikaitkan mengapa penumpang merasa kurang puas dengan jadwal perjalanan kereta api,karena penumpang kereta api Purwojaya adalah seseorang yang memiliki tujuan untuk perjalanan dinas yang mengharapkan jadwal kereta api yang lebih bervariasi agar memudahkan pengguna jasa memilih jam keberangkatan sesuai dengan kebutuhan.

Mayoritas penumpang KA Purwojaya memiliki maksud perjalanan untuk bekerja atau perjalanan dinas sehingga penumpang menginginkan jadwal atau jam keberangkatan Kereta Api Purwojaya pada malam hari sebesar 57% dan pagi hari sebesar 25% karena sesuai dengan waktu beraktivitas pekerja.

Dengan permasalahan tersebut diusulkan jawal keberangkatan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penumpang. Di bawah ini adalah jadwal keberangkatan KA Purwojaya sesuai Gapeka dan usulan tentang penjadwalan KA Purwojaya lintas Cilacap- Gambir,sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

**Tabel III.2** Usulan Jadwal Keberangkatan KA Purwojaya Relasi Cilacap - Gambir

NO	STASIUN PEMBERHENTIAN	KEDATANGAN	KE-BERANGKATAN
1	Cilacap	-	22.30
2	Gumilir	22.41	22.43
3	Kasugihan	22.57	22.59
4	Maos	23.03	23.05
5	Kroya	23.16	23.36
6	Purwokerto	00.00	00.07
7	Bumiayu	00.50	00.52
8	Cirebon	01.57	02.04
9	Bekasi	04.35	04.37
10	Jatinegara	04.52	04.55
11	Gambir Jakarta	05.10	-

Sumber : Hasil Analisis,2023

#### Fasilitas Kenyamanan

Dari analisis CSI diketahui bahwa sebesar 75% atau 0,75 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori “Puas”. Meskipun tingkat pelayanan pada Kereta Api sudah pada tahap Puas, tetapi ada beberapa pelayanan yang perlu

ditingkatkan untuk kepuasan penumpang. Dilanjutkan dengan analisis IPA yang mana atribut fasilitas kenyamanan berada pada kuadran I atau prioritas utama untuk ditingkatkan. Fasilitas kenyamanan merupakan salah satu dari beberapa aspek yaitu Aspek Kenyamanan. Aspek kenyamanan didalam kereta diantaranya adalah kursi kereta, sirkulasi udara dan lampu pencahayaan.



Sumber: Hasil Analisis, 2023

**Gambar III. 7** Diagram Fasilitas Atau Aspek Yang Perlu Ditingkatkan

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa pengguna jasa layanan KA Purwojaya menginginkan untuk ditingkatkannya fasilitas kenyamanan sebesar 84% hal ini berkaitan dengan waktu tempuh KA Purwojaya yang berdurasi kurang lebih 6-7 jam. Jika fasilitas kenyamanan KA Purwojaya lebih ditingkatkan bahkan memberikan fasilitas baru terhadap pengguna jasa tentunya dapat memberikan nilai plus dari penumpang agar terus menggunakan moda kereta api serta menarik minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi kereta api dibandingkan moda transportasi lainnya.

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, diberikan usulan untuk merubah jam keberangkatan yang awalnya pukul 14.30 beralih menjadi pukul 22.30 WIB yang mana usulan ini dibuat dari hasil analisis kepentingan dan kepuasan penumpang. Dikaitkan dengan usulan perubahan jadwal keberangkatan di malam hari, dari segi fasilitas atau aspek kenyamanan PT.KAI dapat memperhatikan lagi dari segi penerangan dan suhu di dalam kereta dapat disesuaikan.

#### IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukannya pembahasan serta Analisa pada penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan. Antara lain sebagai berikut:

1. Sesuai dengan hasil dari analisis karakteristik penumpang KA Purwojaya didapatkan hasil mayoritas penumpang KA Purwojaya adalah berjenis kelamin laki-laki yang memiliki rentang usia 20-30 Tahun. Rata-rata penumpang KA Purwojaya memiliki maksud perjalanan untuk bekerja serta memilih menggunakan moda transportasi KA Purwojaya karena KA Purwojaya lebih cepat, nyaman dan tepat waktu.

2. Dari analisis IPA terdapat 2 atribut yang berada di prioritas utama untuk ditingkatkan. Berdasarkan perhitungan CSI didapatkan hasil sebesar 75% penumpang merasa puas dengan pelayanan KA Purwojaya. Tetapi ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan penumpang. Adapun atribut yang berada pada prioritas utama untuk ditingkatkan dari hasil analisis IPA yaitu kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang dan ketersediaan fasilitas atau aspek kenyamanan kereta.

3. Berdasarkan hasil analisis dapat dilakukan upaya dalam memperbaiki jadwal keberangkatan dan fasilitas kenyamanan. Karena, volume penumpang KA Purwojaya masih belum memenuhi kapasitas program yang telah ditentukan.

#### V. SARAN

Untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan meningkatkan minat masyarakat dalam penggunaan moda angkutan kereta api. Ada beberapa saran dan masukan yang dapat diberikan, yaitu:

1. PT KAI perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diminati masyarakat serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan di KA Purwojaya agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat serta karakteristik penumpang KA Purwojaya.

2. Perlu ditingkatkannya KA Purwojaya pelayanan dari segi kenyamanan yaitu pihak PT.KAI dapat memperhatikan suhu didalam kereta, memberikan musik yang dapat membuat penumpang rileks dan memperhatikan tingkat kenyamanan kursi penumpang supaya dapat

memberikan kualitas tidur yang baik kepada penumpang walaupun berada di dalam kereta.

3. Perlu adanya perubahan jadwal keberangkatan KA Purwojaya. Selain perubahan jadwal, PT.KAI perlu meningkatkan pemasaran dengan memberikan promo menarik kepada pelanggan atau memberikan diskon terhadap tarif KA Purwojaya pada waktu tertentu seperti hari raya dan sebagainya. Serta meningkatkan pelayanan di KA Purwojaya agar menarik minat masyarakat untuk beralih ke moda transportasi kereta api sehingga volume penumpang KA dapat meningkat dan dapat memenuhi program yang telah ditentukan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan (2019) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Menggunakan Kereta Api*, Jakarta, Kementerian Perhubungan
- Pemerintah Republik Indonesia, 2007, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.
- Adika, W., & Osly, P. J. (2018). *Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Jurusan Jakarta-Purwakarta (Studi Kasus Kereta Api Walahar Ekspres Dan Cilamaya Ekspres)*.
- Farida, Fitriah I,(2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Pakuan Bogor-Jakarta)*, Skripsi, S.E, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Nenepath, A. I., Bate'e, J. I. S., Pudjianto, B., & Kushardjoko, W. (2016). *Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang–Purwokerto*. Jurnal Karya Teknik Sipil, 5(1), 25-36.
- Politeknik Transportasi Darat Indonesia STTD, Laporan Umum Pratek Kerja Lapangan Satuan Pelayanan Purwokerto, Tahun 2023, Bekasi, PTDI-STTD.
- Prasetio, A. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Management Analysis Journal, 1(1).
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api*. Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA), 1(2), 202
- Utami,EP (2016). *Kajian Perubahan Jam KA Blora Jaya Lintas Semarangponcol-Cepu*.Kertas Kerja Wajib (KKW) 2016