

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....   | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iv    |
| HALAMAN PERNYATAAN .....  | v     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....   | vi    |
| KATA PENGANTAR .....  | vii   |
| DAFTAR ISI .....  | viii  |
| DAFTAR TABEL .....  | xiii  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xv    |
| INTISARI .....  | xvii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....   | 1     |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 3     |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 4     |
| 1.4 Batasan Masalah .....   | 4     |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....  | 4     |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....  | 5     |
| 2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kereta Api ..... | 5     |
| 2.1.1 Kepercayaan penumpang .....                                       | 5     |
| 2.1.2 Kualitas layanan .....  | 5     |
| 2.1.3 Fasilitas/sarana dan prasarana .....                              | 5     |
| 2.1.4 Kepuasan pelanggan .....  | 5     |
| 2.2 Penelitian Terdahulu tentang Analisis Fasilitas di Stasiun .....    | 5     |
| 2.3 Keaslian Penelitian .....   | 6     |
| BAB 3 LANDASAN TEORI .....  | 9     |
| 3.1 Perkeretaapian di Indonesia .....                                   | 9     |
| 3.2 Negara dengan Kereta Api Terbaik di Asia Pasifik .....              | 9     |
| 3.3 Stasiun Kereta Api di Indonesia .....                               | 10    |



|  |    |
|--|----|
| 3.4 Standar Pelayanan Minimum .....  | 10 |
| 3.5 Kelas Stasiun Kereta Api .....   | 11 |
| 3.6 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....  | 12 |
| 3.6.1 Standar pelayanan minimum keselamatan .....  | 12 |
| 3.6.2 Standar pelayanan minimum keamanan .....   | 15 |
| 3.6.3 Standar pelayanan minimum kehandalan .....   | 16 |
| 3.6.4 Standar pelayanan minimum kenyamanan .....   | 17 |
| 3.6.5 Standar pelayanan minimum kemudahan .....  | 20 |
| 3.6.6 Standar pelayanan minimum kesetaraan .....   | 22 |
| 3.7 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....   | 24 |
| 3.8 Hubungan Persepsi dan Kepuasan Pengguna .....  | 24 |
| 3.9 Pengambilan Sampel .....   | 25 |
| 3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas dengan <i>Statistical Product and Service Solution</i><br>(SPSS) ..... | 25 |
| 3.10.1 Uji Validitas .....   | 25 |
| 3.10.2 Uji Reliabilitas .....  | 26 |
| 3.11 Skala Pengukuran .....  | 26 |
| 3.12 Teknik Pengambilan Sampel .....   | 26 |
| 3.13 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....  | 27 |
| 3.14 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....  | 29 |
| BAB 4 METODE PENELITIAN .....  | 32 |
| 4.1 Lokasi Penelitian .....  | 32 |
| 4.2 Prosedur Penelitian .....  | 32 |
| 4.2.1 Identifikasi masalah .....   | 32 |
| 4.2.2 Studi pustaka dan literatur .....  | 32 |
| 4.2.3 Pengumpulan data .....   | 32 |
| 4.2.4 Analisis data .....  | 33 |
| 4.2.5 Hasil dan analisis data .....  | 33 |
| 4.2.6 Alternatif solusi .....  | 33 |
| 4.2.7 Kesimpulan dan saran .....   | 33 |
| 4.2.8 Data penelitian .....  | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3 Alat Penelitian .....   | 35 |
| 4.4 Metode analisis .....   | 35 |
| 4.4.1 Analisis deskriptif .....   | 35 |
| 4.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....                        | 35 |
| 4.4.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....                            | 36 |
| BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                     | 37 |
| 5.1 Deskripsi lokasi studi .....  | 37 |
| 5.2 Klasifikasi Stasiun Manggarai .....   | 38 |
| 5.3 Analisis jumlah sampel minimal .....  | 40 |
| 5.2 Analisis Karakteristik Responden .....                                      | 41 |
| 5.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....                   | 41 |
| 5.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....                            | 41 |
| 5.2.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan .....                 | 42 |
| 5.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan/bulan .....                | 42 |
| 5.2.5 Karakteristik responden berdasarkan maksud/tujuan Perjalanan .....        | 43 |
| 5.2.6 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menggunakan stasiun .....   | 43 |
| 5.3 Implementasi Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Manggarai .....           | 44 |
| 5.4 Jenis Pelayanan Keselamatan .....   | 44 |
| 5.4.1 Informasi dan fasilitas keselamatan .....                                 | 44 |
| 5.4.2 Informasi dan fasilitas kesehatan .....                                   | 45 |
| 5.4.3 Lampu penerangan .....  | 46 |
| 5.4.4 Peron .....   | 46 |
| 5.4.5 Kanopi pada peron .....   | 48 |
| 5.4.6 Titik kumpul ( <i>Assembly point</i> ) .....                              | 48 |
| 5.4.7 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk aspek .. | 49 |
| keselamatan .....   | 49 |
| 5.5 Jenis Pelayanan Keamanan .....  | 51 |
| 5.5.1 Fasilitas keamanan .....  | 51 |
| 5.5.2 Petugas keamanan .....  | 51 |
| 5.5.3 Informasi gangguan keamanan .....   | 52 |
| 5.5.4 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk aspek    |    |

|  |    |
|--|----|
| keamanan .....   | 53 |
| 5.5 Jenis Pelayanan Kehandalan/Keteraturan .....   | 53 |
| 5.5.1 Layanan penjualan tiket.....   | 53 |
| 5.5.2 Papan informasi jadwal dan peta operasi .....  | 54 |
| 5.5.3 Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan.....                                   | 55 |
| 5.5.4 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk<br>aspek kehandalan ..... | 56 |
| 5.6 Jenis Pelayanan Kenyamanan .....   | 57 |
| 5.6.1 Toilet.....  | 57 |
| 5.6.2 Fasilitas ibadah (musala) .....  | 59 |
| 5.6.3 Suhu ruangan .....   | 61 |
| 5.6.4 Kebersihan stasiun.....  | 62 |
| 5.6.5 Tempat sampah.....   | 62 |
| 5.6.6 Himbauan larangan merokok .....  | 63 |
| 5.6.7 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk<br>aspek kenyamanan.....  | 64 |
| 5.7 Jenis Pelayanan Kemudahan .....  | 65 |
| 5.7.1 Informasi pelayanan .....  | 65 |
| 5.7.2 Informasi gangguan perjalanan kereta api.....  | 66 |
| 5.7.3 Informasi angkutan lanjutan .....  | 66 |
| 5.7.4 Fasilitas layanan penumpang.....   | 67 |
| 5.7.5 Tempat parkir kendaraan .....  | 67 |
| 5.7.6 Fasilitas khusus pejalan kaki .....  | 68 |
| 5.7.7 Penanda petunjuk arah.....   | 68 |
| 5.7.8 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk<br>aspek kemudahan.....   | 69 |
| 5.8 Jenis Pelayanan Kesetaraan.....  | 70 |
| 5.8.1 Fasilitas khusus penumpang difabel .....   | 70 |
| 5.8.2 Loker khusus difabel.....  | 71 |
| 5.8.3 Ruang ibu menyusui .....   | 71 |
| 5.8.4 Analisis perbandingan keadaan di lapangan dengan peraturan untuk aspek                     |    |

|   |    |
|---|----|
| kesetaraan .....  | 72 |
| 5.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....  | 74 |
| 5.10 Analisis Kepuasan dan Kepentingan dengan metode IPA .....  | 75 |
| 5.11 Perbandingan Hasil Analisis dengan Observasi Berdasarkan SPM dan Metode IPA82                                    |    |
| 5.12 Hasil Analisis dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....                                      | 83 |
| 5.12 Peningkatan Fasilitas di Stasiun Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum<br>dan Penilaian Pengguna ..... | 84 |
| 5.12.1 Marka pembatas alur naik dan turun penumpang.....  | 85 |
| 5.12.2 Peron licin akibat hujan dan kanopi peron bocor .....  | 85 |
| 5.12.3 Petugas kebersihan .....   | 85 |
| 5.12.4 <i>Customer service</i> /fasilitas layanan penumpang.....  | 85 |
| 5.12.5 Tempat duduk khusus difabel.....   | 86 |
| 5.12.6 <i>Ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10° yang dilengkapi dengan <i>hand-rail</i> . 86                        |    |
| 5.12.7 Locket khusus difabel.....   | 87 |
| 5.12.8 Informasi gangguan perjalanan kereta.....  | 87 |
| 5.12.9 Petugas keamanan .....   | 87 |
| 5.12.10 Fasilitas pendukung keamanan.....   | 87 |
| 5.12.11 Rekomendasi desain parkir di Stasiun Manggarai .....  | 87 |
| BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 92 |
| 6.1 Kesimpulan .....  | 92 |
| 6.2 Saran.....  | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 95 |
| LAMPIRAN .....  | 97 |