

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Studi terdahulu.....	4
2.1.1 Standar pelayanan minimum di stasiun	4
2.1.2 Hubungan penilaian dan harapan pengguna terhadap kinerja fasilitas stasiun.....	5
2.1.3 Kesesuaian atribut fasilitas di stasiun dengan Permenhub RI Nomor PM 63 Tahun 2019	5
2.1.4 Standar pelayanan minimum stasiun dengan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) dan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	6
2.2 Keaslian Penelitian	6
BAB 3 LANDASAN TEORI	9
3.1 Definisi Stasiun Kereta Api	9
3.2 Perkeretaapian di Indonesia.....	9
3.3 Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	10
3.3.1 Kategori stasiun berdasarkan fungsinya	10
3.3.2 Kategori stasiun berdasarkan ukurannya	10
3.3.3 Kategori stasiun berdasarkan letaknya.....	11
3.3.4 Kategori stasiun berdasarkan bentuknya.....	11
3.4 Kelas Stasiun	11
3.5 Standar Pelayanan Minimum.....	13
3.6 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api	13
3.6.1 Aspek keselamatan.....	13
3.6.2 Aspek keamanan	15
3.6.3 Aspek kehandalan/keteraturan	17
3.6.4 Aspek kenyamanan	18
3.6.5 Aspek kemudahan	20

5.6.6	Aspek kesetaraan.....	23
3.7	Preferensi Harapan dengan Kepuasan Penumpang	24
3.8	Pengambilan Sampel	26
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan Aplikasi <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	26
3.9.1	Uji validitas	26
3.9.2	Uji reliabilitas.....	27
BAB 4 METODE PENELITIAN		28
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
4.2	Prosedur Penelitian	28
4.2.1	Identifikasi masalah	28
4.2.2	Studi literatur.....	28
4.2.3	Survei dan pengumpulan data	29
4.2.4	Pengolahan data	29
4.2.5	Hasil dan pembahasan.....	29
4.2.6	Kesimpulan dan saran	29
4.3	Data Penelitian.....	30
4.3.1	Data primer	30
4.3.2	Data sekunder.....	33
4.4	Alat Penelitian	33
4.5	Metode Analisis	34
4.5.1	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	34
4.5.2	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	37
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
5.1	Deskripsi dan Klasifikasi Stasiun Wates	39
5.2	Eksisting Fasilitas di Stasiun Wates	41
5.2.1	Aspek keselamatan.....	41
5.2.2	Aspek keamanan	48
5.2.3	Aspek kehandalan/keteraturan	50
5.2.4	Aspek kenyamanan	53
5.2.5	Aspek kemudahan	60
5.2.6	Aspek kesetaraan.....	65
5.3	Analisis Karakteristik Responden	68
5.3.1	Berdasarkan jenis kelamin	68
5.3.2	Berdasarkan usia	68
5.3.3	Berdasarkan pendidikan terakhir.....	69
5.3.4	Berdasarkan jenis pekerjaan.....	69
5.3.5	Berdasarkan pendapatan per bulan	70
5.3.6	Berdasarkan maksud/tujuan perjalanan	71
5.3.7	Berdasarkan frekuensi penggunaan stasiun	71
5.3.8	Berdasarkan penggunaan stasiun	72
5.4	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Fasilitas Stasiun Wates.....	72
5.4.1	Uji validitas dan reliabilitas	74

5.4.2	Analisis tingkat kesesuaian (TKi)	76
5.4.3	Analisis dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	77
5.4.4	Analisis dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	83
5.5	Perbandingan Kesesuaian Fasilitas Sesuai SPM dengan Kepuasan Pengguna	84
BAB 6 REKOMENDASI		88
6.1	Rekomendasi Peningkatan Fasilitas di Stasiun Wates.....	88
6.1.1	Ketersediaan alat pemadam api ringan (APAR)	88
6.1.2	Ketersediaan tabung oksigen	88
6.1.3	Petugas keamanan	89
6.1.4	Ketersediaan toilet.....	89
6.1.5	Tempat parkir kendaraan	89
6.1.6	Fasilitas <i>ramp</i> khusus untuk penumpang <i>difable</i>	89
6.2	Rekomendasi Perencanaan Tambahan Fasilitas di Stasiun Wates	90
6.2.1	Area ruang <i>boarding</i>	90
6.2.2	<i>Guiding block</i> pada peron	91
6.2.3	Fasilitas layanan penumpang	91
6.2.4	Fasilitas khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus.....	92
6.2.5	Loket khusus untuk difabel	93
6.3	Fasilitas yang Diutamakan Dilakukan Perbaikan	93
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN		94
7.1	Kesimpulan.....	94
7.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		101