



INTISARI

Stasiun Tugu Yogyakarta terletak di pusat perbelanjaan dan wisata Yogyakarta. Jumlah penumpang kereta api meningkat setiap tahunnya karena minat masyarakat yang tinggi terhadap kereta api sebagai sarana transportasi. Hal tersebut mendorong perusahaan kereta api untuk terus melakukan pengembangan stasiun dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan penumpang. Adanya peningkatan jumlah penumpang setiap tahun, fasilitas atau pelayanan yang belum optimal, jumlah pengguna angkutan umum rendah, dan adanya perubahan standar pelayanan minimum diperlukan analisis pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan stasiun. Dengan demikian, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi kinerja stasiun berdasarkan kepuasan dan kepentingan penumpang, ketersediaan fasilitas stasiun, dan memberikan rekomendasi kepada pihak stasiun untuk memenuhi fasilitas layanan yang belum optimal.

Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengetahui karakteristik hasil survei terhadap responden. Data primer menggunakan hasil distribusi kuesioner dan data sekunder berupa jumlah penumpang kereta api. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang bersifat *random sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 254 responden. Analisis dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan kesesuaian tiap atribut dan menilai kepuasan penumpang terhadap seluruh fasilitas pelayanan di stasiun.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berusia 21-30 tahun, pendapatan >Rp5.000.000 perbulan, pendidikan terakhir D1/S1, frekuensi perjalanan dua kali setahun, menilai tingkat kepuasan layanan stasiun sebesar 77,97% termasuk dalam kategori puas. Pada kuadran I terdapat 6 jenis pelayanan prioritas utama yang harus ditingkatkan yaitu informasi keselamatan di area bertiket dan tidak bertiket, tempat ibadah, himbauan dilarang merokok, tempat parkir, area khusus pejalan kaki, dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta. Kinerja yang sudah baik perlu dipertahankan dan atribut pada Kuadran I harus ditingkatkan agar kepuasan penumpang semakin meningkat.

Kata kunci: harapan, kinerja, penumpang, pelayanan, stasiun.



ABSTRACT

Yogyakarta Tugu Station is located in the shopping and tourist center of Yogyakarta. The number of train passengers increases every year due to high public interest in trains. This encourages railway companies to improve service passenger comfort. There are facilities that not yet optimal, the number of public transport users is low, and changes minimum service standards require service analysis to improve the quality station services. Thus, the research aims to evaluate station performance based on passenger satisfaction and interests, availability of station facilities, and provide recommendations to the station to fulfill service facilities that are not yet optimal.

The quantitative descriptive analysis method was used to characterize the results of the survey respondents. Primary data uses the results of questionnaire distribution and secondary data in the form of the number of train passengers. Sample determination using slovin formula which is random sampling and obtained sample size 254 respondents. The analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods to determine the suitability of each attribute and assess passenger satisfaction with all service facilities at the station.

The research results showed that the majority of respondents were aged 21-30 years, income > IDR 5,000,000 per month, highest education level D1/S1, travel frequency twice a year, rated the level of satisfaction with station services at 77.97%, including in the satisfied category. In quadrant I there are 6 types of main priority services that must be improved, namely safety information in ticketed and non-ticketed areas, places of worship, no-smoking advice, parking areas, special pedestrian areas, and facilities for passengers with special needs. It can be concluded that passengers are satisfied with the service facilities provided by station. Good performance needs to be maintained and attributes in Quadrant I must be improved so that passenger satisfaction increases.

Keywords: *expectations, performance, passengers, service, station.*