

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
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
1.6 Implikasi Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Studi Terdahulu.....	5
2.1.1 Standar pelayanan minimum di stasiun.....	5
2.1.2 Kinerja pelayanan stasiun kereta api.....	5
2.2 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 3 LANDASAN TEORI	9
3.1 Perkeretaapian di Indonesia	9
3.2 Stasiun Kereta Api	9
3.3 Kelas Stasiun Kereta Api	10
3.4 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	12
3.4.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api.....	12
3.5 Harapan Pengguna dan Tingkat Kepuasan	18
3.6 Populasi	20
3.7 Penentuan Sampel	20
3.8 <i>Simple Random Sampling</i>	21



3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Aplikasi <i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS).....	21
3.9.1 Aplikasi <i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS).....	21
3.9.2 Uji Validitas	21
3.9.3 Uji Reabilitas.....	22
3.10 Skala Pengukuran.....	22
3.11 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
3.12 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	27
4.1 Lokasi penelitian.....	27
4.2 Prosedur penelitian.....	27
4.2.1 Identifikasi masalah	27
4.2.2 Studi literatur.....	27
4.2.3 Penyusunan metode penelitian.....	28
4.2.4 Survei dan pengumpulan data	28
4.2.5 Pengolahan data	28
4.2.6 Hasil dan pembahasan.....	28
4.2.7 Kesimpulan dan saran	28
4.3 Data Penelitian	29
4.3.1 Data primer.....	30
4.3.2 Data sekunder.....	30
4.4 Alat Penelitian.....	30
4.5 Metode Analisis Data.....	30
4.5.1 Analisis deskriptif	30
4.5.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	31
4.5.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	31
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
5.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	32
5.2 Pengambilan Sampel.....	32
5.3 Klasifikasi Stasiun Purwosari	34
5.4 Identifikasi kesesuaian penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Purwosari terhadap PM Nomor 63 tahun 2019	35
5.4.1 Aspek keselamatan.....	36



5.4.2	Aspek keamanan	39
5.4.3	Aspek kehandalan	42
5.4.4	Aspek kenyamanan	44
5.4.5	Aspek kemudahan	50
5.4.6	Aspek kesetaraan.....	54
5.4.7	Rekapitulasi hasil identifikasi kesesuaian penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Purwosari terhadap PM Nomor 63 tahun 2019 .	56
5.5	Karakteristik Responden.....	64
5.5.1	Berdasarkan jenis kelamin	64
5.5.2	Berdasarkan usia	64
5.5.3	Berdasarkan domisili.....	65
5.5.4	Berdasarkan pendidikan terakhir.....	65
5.5.5	Berdasarkan pekerjaan	66
5.5.6	Berdasarkan pendapatan per bulan.....	67
5.5.7	Berdasarkan pengeluaran belanja bulanan rata-rata.....	67
5.5.8	Berdasarkan maksud perjalanan.....	68
5.5.9	Berdasarkan intensitas penggunaan	69
5.6	Implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	69
5.6.1	Uji validitas dan reliabilitas	69
5.6.2	Analisis tingkat kesesuaian (TKi)	72
5.7	Analisis kepuasan dan kepentingan dengan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	73
5.8	Analisis kinerja kepuasan penumpang dengan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	78
5.9	Perbandingan hasil identifikasi kesesuaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan persepsi pengguna	79
BAB 6	REKOMENDASI.....	84
6.1	Peningkatan Kualitas Fasilitas di Stasiun Purwosari	84
6.1.1	Jumlah petugas keamanan.....	84
6.1.2	Kebersihan toilet	84
6.1.3	Fasilitas <i>guiding block</i> bagi pengguna dengan disabilitas	85
6.2	Perencanaan Pengembangan Fasilitas Tambahan di Stasiun Purwosari.....	85



6.2.1	Penambahan tempat duduk di area/ruang tunggu bagi pengguna KRL	85
6.2.2	Penambahan kipas/penyejuk ruangan	86
6.2.3	Penambahan <i>charging corner</i>	86
6.2.4	Penambahan fasilitas ruang ATM	86
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN		88
7.1	Hasil identifikasi kesesuaian atribut pelayanan eksisting dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM)	88
7.2	Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	88
7.3	Rekomendasi peningkatan kualitas fasilitas pelayanan di Stasiun Purwosari	89
7.4	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		94