

## INTISARI

Stasiun Solo Balapan menjadi salah satu stasiun di Kota Surakarta yang melayani penumpang *Commuter Line* Yogyakarta dan telah terintegrasi dengan beberapa transportasi umum lainnya. Pelayanan dan fasilitas integrasi antarmoda tersebut perlu dikaji dalam segi kepuasan penggunaannya, sehingga mampu dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja eksisting pelayanan dan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Solo Balapan dan tingkat kepuasan pengguna *Commuter Line* Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Solo Balapan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya, yang kemudian divalidasi kembali dengan observasi lapangan dan data sekunder dari beberapa dokumen dan literatur. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria pengguna *Commuter Line* Yogyakarta yang menggunakan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Solo Balapan. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas integrasi antarmoda yang ada mayoritas sudah memiliki tingkat kinerja yang baik, Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya pun sudah baik. Beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah penyediaan *wayfinding* dan informasi jadwal keberangkatan moda transportasi lain di stasiun, serta penyempurnaan beberapa fasilitas seperti penambahan penerangan di *skybridge* dan trotoar pejalan kaki. Untuk nilai CSI berapa pada angka 71.47% yang berarti tingkat kepuasan pengguna berapa pada kategori puas.

**Kata Kunci:** *Commuter Line* Yogyakarta, Kepuasan Pengguna, Fasilitas dan Pelayanan, Integrasi Antarmoda

## ABSTRACT

*Solo Balapan Station is one of the key stations in Surakarta that serves passengers of the Yogyakarta Commuter Line and has integrated with several other public transportation options. The quality of service and intermodal facilities need to be assessed in terms of user satisfaction to facilitate further development. Therefore, the objective of this research is to evaluate the existing performance of intermodal facilities and services at Solo Balapan Station, as well as to determine the satisfaction level of Yogyakarta Commuter Line users regarding the quality of these services and facilities.*

*The study employs a quantitative method, using a questionnaire as the research instrument, which was further validated through field observations and secondary data from various documents and literature. The sample for this research was determined using purposive sampling, focusing on users of the Yogyakarta Commuter Line who utilize the intermodal facilities at Solo Balapan Station. The analysis methods used include the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).*

*The results indicate that the quality of services and intermodal facilities is generally satisfactory, showing a good level of performance. However, several aspects of service need improvement, such as the provision of wayfinding and information on departure schedules for other transport modes at the station, as well as enhancements to facilities like increased lighting on the skybridge and pedestrian sidewalks. The CSI score stands at 71.47%, indicating that user satisfaction falls within the "satisfied" category.*

**Keywords:** *Yogyakarta Commuter Line, User Satisfaction, Facilities and Services, Intermodal Integration*