

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

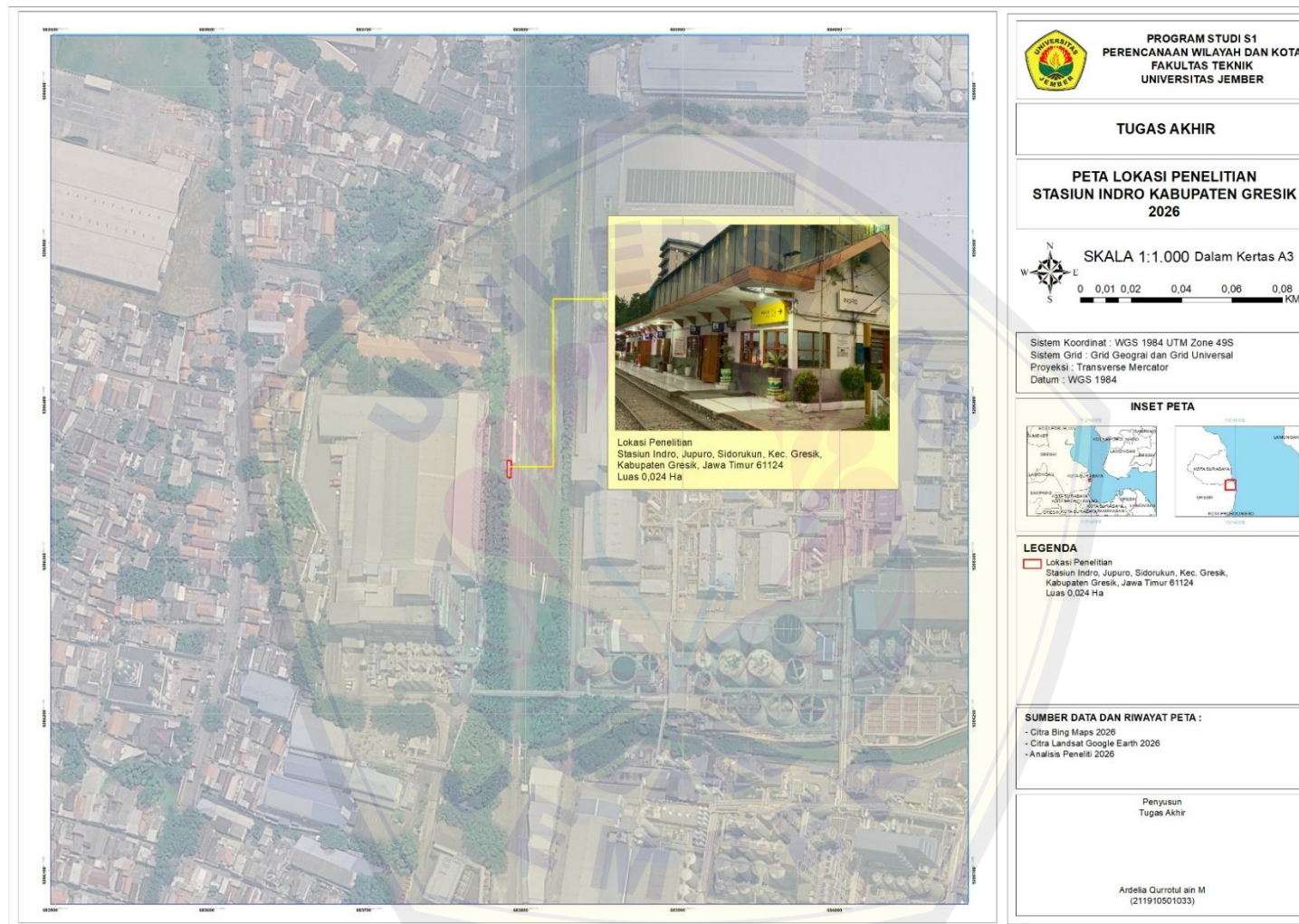
Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai peristiwa yang telah terjadi di masa lampau maupun kondisi yang sedang berlangsung. Data yang diperoleh dapat mencakup perhitungan, data numerik, karakteristik perilaku, hubungan antar variabel, dan dapat dimanfaatkan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian pelayanan stasiun dengan SPM serta kepuasan pengguna melalui penyebaran kuisioner, perhitungan skor, dan analisis menggunakan metode CSI dan metode IPA.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah yang termasuk ke dalam program prioritas Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Perencanaan Gresik Perkotaan Tahun 2023 – 2043 yaitu pengembangan dan pemeliharaan stasiun kereta api. Stasiun Indro terletak di Kabupaten Gresik, tepatnya di wilayah Sidorukun, dan berfungsi sebagai stasiun kereta api kelas III atau stasiun kecil yang melayani rute kereta api komuter Indro-Sidoarjo berada di bawah naungan Daerah Operasi (Daop) VIII Surabaya. Stasiun ini menjadi titik penting dalam jaringan transportasi di daerah tersebut, terutama untuk mendukung mobilitas pekerja dan masyarakat di sekitar kawasan industri Gresik. Sejak diaktifkan kembali pada Februari 2021, Stasiun Indro telah melayani kereta api komuter yang menghubungkan penumpang dengan berbagai stasiun lainnya di sepanjang rute tersebut. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2 sebagai berikut.



Gambar 3. 1 Stasiun Indro (Sumber: Survei Primer, 2026)



Gambar 3. 2 Peta Lokasi Penelitian Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

3.3 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sebagai berikut.

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga dari hasil tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Elemen populasi terdiri dari keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan yaitu para pengguna jasa atau penumpang di Stasiun Indro. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2026, jumlah penumpang di Stasiun Indro pada tahun 2024 mencapai 277.011 penumpang dengan rata-rata perbulan sebanyak 23.084 penumpang. Jumlah tersebut digunakan sebagai populasi (N) dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili jumlah dan karakteristik tertentu. Pengambilan sampel dilakukan apabila populasi terlalu besar dan peneliti mengalami keterbatasan tenaga, waktu, dan biaya. (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan memilih responden secara kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat proses pengumpulan data. (Pajri et al., 2023). Responden yang dijadikan sampel merupakan pengguna yang pernah menggunakan layanan Stasiun Indro. Dalam rumus slovin, besaran atau ukuran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e = Persentase toleransi ketelitian

Jumlah pengguna Stasiun Indro rata-rata perbulan di tahun 2024 sebanyak 23.084 sehingga diperlukan rumus Slovin dengan toleransi ketelitian 10% (e = 0,10) sebagai berikut.

$$n = \frac{23084}{1 + 23084(0.10)^2}$$

$$n = \frac{23084}{231,84}$$

$$n = 99,57$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapat untuk sampel minimum menggunakan 99,57 sampel responden dan dibulatkan menjadi 100 sampel responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa di Stasiun Indro.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengumpulan data dilaksanakan selama empat minggu yang dimulai pada minggu ketiga bulan Oktober hingga minggu kedua bulan November. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa secara kebetulan yang menggunakan layanan di Stasiun Indro. Pemilihan waktu pelaksanaan survei dilakukan pada *weekdays* dan *weekend* serta mencakup *peak hours* dan *off-peak hours*. Pengambilan data pada berbagai waktu tersebut bertujuan untuk memperoleh karakteristik responden yang lebih beragam sehingga data yang diperoleh mampu menjangkau pengguna di berbagai kondisi pelayanan.

3.4 Data Penelitian

Data penelitian terkait penelitian “Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna” menggunakan dua metode pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder.

3.4.1 Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung melalui proses interaksi secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara dengan cara observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuisioner. Adapun kebutuhan data primer terhadap penelitian, dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3. 1 Kebutuhan Data Primer

No	Kebutuhan Data	Deskripsi	Metode Pengumpulan	Sumber Data
1	Karakteristik pengguna Stasiun Indro	Informasi demografis pengguna Stasiun Indro seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan sebagainya	Kuisioner	Pengguna jasa Stasiun Indro
2	Persepsi pengguna terhadap pelayanan Stasiun Indro	Penilaian pengguna terkait pelayanan Stasiun Indro berdasarkan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Kuisioner	Pengguna jasa Stasiun Indro

3	Tingkat kepentingan layanan Stasiun Indro bagi pengguna	Penilaian pengguna terhadap seberapa penting setiap indikator layanan Stasiun Indro	Kuisisioner	Pengguna jasa Stasiun Indro
4	Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Stasiun Indro	Persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Stasiun Indro dengan harapan yang dirasakan pengguna	Kuisisioner	Pengguna jasa Stasiun Indro
5	Ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana Stasiun Indro	Observasi atau melakukan pengamatan terhadap kesesuaian fasilitas dan sarana prasarana di Stasiun Indro berdasarkan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Observasi dan dokumentasi	Kondisi eksisting Stasiun Indro
6	Wawancara petugas Stasiun Indro	Informasi pendukung terkait pelaksanaan standar pelayanan minimum di Stasiun Indro, kondisi fasilitas, jumlah pengguna, dan kendala umum dalam pelayanan.	Wawancara	Kepala stasiun atau petugas Stasiun Indro

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder didapatkan secara tidak langsung dengan bersumber melalui peraturan, dokumen, buku, dan studi literatur lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Adapun kebutuhan data sekunder terhadap penelitian, dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Kebutuhan Data Sekunder

No	Kebutuhan Data	Deskripsi	Sumber Data
1	Regulasi Standar Pelayanan Minimum (SPM)	Dokumen terkait SPM di stasiun kereta api berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 yang digunakan sebagai acuan dalam analisis pelayanan di Stasiun Indro	Menteri Perhubungan Republik Indonesia
2	Data statistik pengguna Stasiun Indro	Informasi mengenai jumlah pengguna Stasiun Indro selama empat tahun terakhir	Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur
3	Tata ruang	Dokumen yang memuat arahan pengembangan dan fungsi Stasiun Indro di Kabupaten Gresik	RTRW Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 – 2031 dan RDTR WP Gresik Perkotaan Tahun 2023 – 2043
4	Studi literatur	Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian peneliti saat ini	Jurnal ilmiah, artikel, dan <i>ebook</i> .

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

3.5 Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian ini bertujuan untuk menentukan indikator-indikator penting yang dibutuhkan berdasarkan PM No. 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3 Variabel Penelitian

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
1.	Keselamatan	A1	Informasi dan fasilitas keselamatan	• Ketersediaan • Jumlah • Kondisi	• Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 kg, area bertiket minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 10 kg. • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi. • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>).	1. Sangat tidak puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) tidak tersedia dan tidak memadai di area stasiun 2. Tidak puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) kurang memadai, hanya tersedia di beberapa titik utama, sulit ditemukan, dan informasinya kurang jelas 3. Puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sudah memadai, tersedia di sebagian besar area, mudah ditemukan, dan informasinya jelas terbaca 4. Sangat puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sudah sangat memadai, jumlahnya lebih dari cukup, tersedia lengkap, sangat jelas, dan tersebar merata di seluruh area stasiun.	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting
		A2	Informasi dan fasilitas kesehatan	• Ketersediaan • Jumlah	• Fasilitas obat- obatan. • Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda layak pakai.	1. Sangat tidak puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tenda, dan tabung	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
					- Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai. - Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m³.	oksigen) tidak tersedia dan tidak memadai di area stasiun. 2. Tidak puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) jumlahnya sedikit atau tidak lengkap (hanya ada beberapa item obat-obatan), tidak layak pakai, dan sulit ditemukan 3. Puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sudah memadai, jumlahnya cukup, layak pakai, dan mudah ditemukan 4. Sangat puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sudah sangat memadai, jumlahnya lebih dari cukup, tersedia lengkap, layak pakai, mudah ditemukan dan dalam kondisi siap pakai	kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting
A3	Lampu penerangan		Intensitas cahaya	Tersedia dengan intensitas minimal 200 lux.	1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan tidak tersedia atau banyak yang mati sehingga rambu, batas aman, dan tangga sulit terlihat yang berpotensi membahayakan keselamatan	1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan tidak tersedia atau banyak yang mati sehingga rambu, batas aman, dan tangga sulit terlihat yang berpotensi membahayakan keselamatan	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting
					2. Tidak puas karena lampu	2. Tidak puas karena lampu	2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						penerangan kurang memadai, terdapat banyak area yang remang remang (spot helap) menyebabkan penanda dan batas aman sulit terlihat sehingga mengganggu keselamatan 3. Puas karena lampu penerangan memadai, hampir seluruh lampu berfungsi memberikan penerangan yang cukup merata yang menyebabkan penanda dan batas aman terlihat jelas 4. Sangat puas karena lampu penerangan sangat memadai, jumlah lampu penerangan lebih dari cukup, terang merata di seluruh area stasiun, dan dapat menunjang keselamatan selama berada di stasiun	2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting
A4	Peron		• Ketersediaan • Kondisi	• Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak dibawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta. • Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta. • Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: a. Marka petunjuk/pembatas	1. Sangat tidak puas karena fasilitas peron tidak tersedia sehingga diganti dengan tangga bantuan yang menyebabkan akses naik-turun penumpang terasa sangat membahayakan keselamatan 2. Tidak puas karena fasilitas peron menggunakan tangga bantuan tidak stabil, jarak ketinggian tangga antara pintu kereta cukup jauh, dan tangga terasa licin	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, kelayakan,	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
					antrean naik/turun penumpang. b. Marka/ <i>guiding block</i> untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. c. Tersedia safety line.	3. Puas karena fasilitas peron menggunakan tangga bantuan cukup stabil, jarak ketinggian tangga antara pintu kereta sama (sesuai), dan tangga tidak licin 4. Sangat puas karena fasilitas peron tersedia, memadai, dan kondisi baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga dapat menunjang keselamatan penumpang	dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting
A5	Assembly point/titik berkumpul			• Ketersediaan • Kondisi	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point area</i> di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.	1. Sangat tidak puas karena titik kumpul evakuasi tidak tersedia dan jalur evakuasi terhalang/tidak dapat diakses terutama oleh penumpang berkebutuhan khusus 2. Tidak puas karena titik kumpul evakuasi sulit ditemukan dan jalur evakuasi memiliki hambatan yang menyulitkan penumpang berkebutuhan khusus 3. Puas karena titik kumpul evakuasi dan petunjuk tersedia di lokasi yang jelas dan jalur menuju titik kumpul cukup lancar oleh seluruh penumpang termasuk penumpang berkebutuhan khusus 4. Sangat puas karena titik kumpul evakuasi sangat jelas, mudah diakses, seluruh	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						petunjuk tersedia lengkap, dan jalur evakuasi mudah diakses seluruh penumpang termasuk penumpang berkebutuhan khusus	khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting
2	Keamanan	B1	Fasilitas keamanan	• Ketersediaan • Jumlah	Tersedianya CCTV yang merekam: - Proses naik/turun penumpang di peron. - Proses penumpang masuk/keluar stasiun. - Pergerakan orang di area tidak bertiket. - Pergerakan orang di area bertiket.	- Sangat tidak puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tidak tersedia sehingga tidak dapat menunjang keamanan penumpang - Tidak puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV sudah tersedia namun belum berfungsi dengan baik dan belum merata di area stasiun - Puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tersedia, berfungsi dengan baik, dan sebagian besar berada di area pelayanan (peron, pintu masuk/keluar, ruang tunggu, loket) - Sangat puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tersedia dan berfungsi dengan baik, serta cakupan pemantauan telah merata di seluruh area stasiun (tidak terdapat blind spot)	- Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting - Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting - Penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting - Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisisioner (Tingkat Kepentingan)
		B2	Petugas keamanan	• Ketersediaan • Jumlah	• Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat. • Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.	1. Sangat tidak puas karena hampir tidak ada petugas keamanan yang terlihat dan sulit dikenali 2. Tidak puas karena jumlah petugas sangat sedikit (hanya satu atau dua orang) dan cukup sulit terlihat di stasiun 3. Puas karena petugas keamanan mengenakan seragam yang mudah dikenali dan cukup sering terlihat di area stasiun 4. Sangat puas karena petugas karena petugas keamanan mengenakan seragam yang mudah dikenali, terlihat sangat jelas, jumlahnya lebih dari cukup, dan tersebar merata di area stasiun	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting
		B3	Informasi gangguan keamanan	• Ketersediaan • Bersifat informatif	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP: a. Polsek/Polres setempat	1. Sangat tidak puas karena tidak tersedia informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat (polsek/polres dan call center) yang terlihat	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, call center, dsb) untuk

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisisioner (Tingkat Kepentingan)
					<i>b. Call center</i>	sehingga tidak tau harus menghubungi siapa pada saat darurat 2. Tidak puas karena infomasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat hanya berada di satu atau dua titik saja sehingga masih sulit ditemukan 3. Puas karena infomasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat mudah ditemukan, terbaca dengan jelas, dan penyebaran cukup memadai 4. Sangat puas karena infomasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat tersebar sangat merata di seluruh area stasiun, sangat jelas terbaca dengan kondisi sangat baik	fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, call center, dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, call center, dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, call center, dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting
B4	Lampu penerangan		- Intensitas cahaya - Luas ruangan	Tersedia dengan intensitas cahaya minimal 200 lux untuk area publik.	lampu penerangan tidak tersedia di area parkir atau sudut-sudut rawan sehingga menyebabkan banyak blind spot yang menimbulkan risiko kejahatan yang tinggi	1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan tidak tersedia di area parkir atau sudut-sudut rawan sehingga menyebabkan banyak blind spot yang menimbulkan risiko kejahatan yang tinggi 2. Tidak puas karena lampu	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari blind spot dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						penerangan jumlahnya kurang mencukupi dan masih ada beberapa area gelap yang dapat menghalangi CCTV atau petugas keamanan 3. Puas karena lampu penerangan tersedia di sebagian besar area strategis dan jumlahnya cukup memadai untuk mendukung pengawasan keamanan stasiun 4. Sangat puas karena lampu penerangan tersedia di seluruh area strategis, jumlahnya lebih dari cukup, dan tidak ada sama sekali blind spot sehingga keamanan dapat terjamin secara optimal	2. Tidak penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari blind spot dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari blind spot dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari blind spot dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting
3.	Kehandalan/ keteraturan	C1	Layanan penjualan tiket	• Ketersediaan • Jumlah • Kecepatan pelayanan	• Tersedia loket tiket manual dan/atau <i>vending machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. • Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.	1. Sangat tidak puas karena loket/mesin tiket tidak berfungsi, antrean sangat panjang, informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tidak tersedia 2. Tidak puas karena layanan penjualan tiket lambat (lebih dari 180 detik), informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tidak akurat 3. Puas karena layanan penjualan tiket cepat (rata-rata dibawah 180 detik),	1. Sangat tidak penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tersedia dan akurat 4. Sangat puas karena layanan penjualan tiket sangat cepat (antrean sedikit), seluruh informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tersedia sangat jelas dan akurat	tempat duduk sebagai faktor penting 3. Penting memandangkan kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandangkan kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting
C2	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api		• Ketersediaan • Kondisi • Akurasi informasi	• Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, yang mudah terbaca. • Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.	1. Sangat tidak puas karena peta jadwal/jaringan tidak tersedia di stasiun dan informasi tidak sama (berbeda) dengan di stasiun, website, dan aplikasi 2. Tidak puas karena peta jadwal/jaringan sulit ditemukan dan terdapat perbedaan informasi antara di stasiun, website, dan aplikasi 3. Puas karena peta jadwal/jaringan mudah terbaca, tersedia di area bertiket dan tidak bertiket, serta informasi antara di stasiun, website, dan aplikasi cukup konsisten dan akurat	1. Sangat tidak penting memandangkan ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandangkan ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting 3. Penting memandangkan ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						4. Sangat puas karena peta jadwal/jaringan sangat jelas terbaca, terpasang merata di stasiun, serta seluruh informasi di stasiun, website, dan aplikasi sangat konsisten dan akurat	sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting
C3	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan		• Ketersediaan • Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio) • Akurasi informasi	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang di stasiun.	1. Sangat tidak puas karena pengumuman (suara/display board) tidak berfungsi atau tidak terdengar/terbaca dan informasi yang diberikan sangat tidak akurat 2. Tidak puas karena pengumuman suara sulit didengar atau display board sulit terbaca atau informasi yang disampaikan terlambat dan kurang detail 3. Puas karena pengumuman suara dan display board berfungsi dengan jelas, informasi yang disampaikan cukup akurat 4. Sangat puas karena suara dan display board dapat terdengar dan terbaca dengan sangat jelas, informasi yang disampaikan sangat akurat dan lengkap	1. Sangat tidak penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/display board sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/display board sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/display board sebagai faktor penting	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
							4. Sangat penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/display board sebagai faktor penting
4.	Kenyamanan	D1	Area/ruang tunggu	• Ketersediaan • Kepadatan penumpang	• Tersedianya area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. • Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang.	1. Sangat tidak puas karena area tunggu terlalu sesak (melebihi batas 0,6 m² per orang), sulit berdiri, dan tempat duduk sangat kurang (termasuk prioritas) sehingga membuat suasana tidak nyaman 2. Tidak puas karena area tunggu terasa padat saat jam sibuk, sulit mendapatkan tempat duduk, dan kepadatan ruangan sering mendekati batas sesak sehingga mengurangi kenyamanan 3. Puas karena area tunggu cukup luas (di bawah batas 0,6 m² per orang), tempat duduk cukup tersedia dan mudah didapat (termasuk prioritas) sehingga mendapatkan rasa nyaman saat menunggu 4. Sangat puas karena area ruang tunggu sangat luas, tempat duduk selalu tersedia	1. Sangat tidak penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						bahkan saat ramai (termasuk prioritas) sehingga dapat menjamin kenyamanan secara optimal	kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
D2	Area boarding		• Luas • Kondisi	• Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk. • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.	1. Sangat tidak puas karena area boarding sangat kotor, tidak terawat, berbau tidak sedap, sangat sesak/padat (jauh melebihi batas 0,6 m² per orang), dan tempat duduk tidak tersedia sehingga menyebabkan ketidaknyamanan 2. Tidak puas karena area boarding kurang bersih, terkadang tercium bau tidak sedap, terasa padat saat ramai sehingga sulit mendapatkan tempat duduk 3. Puas karena area boarding terawat dan bersih, tidak berbau, tersedia tempat duduk yang memadai sehingga kepadatan di bawah 0,6 m² per orang 4. Sangat puas karena area boarding selalu bersih, terawat, bebas bau, dan sangat luas/tidak padat (jauh	1. Sangat tidak penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan area boarding sesuai standar (minimum 0,6 m² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan area boarding sesuai standar (minimum 0,6 m² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting 3. Penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan area boarding sesuai standar untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						di bawah 0,6 m ² per orang), mudah mendapatkan tempat duduk sehingga menjamin kenyamanan yang optimal	4. Sangat penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan area boarding sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting
D3	Toilet		• Jumlah • Kondisi	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: a. Pria (1 WC, 1 wastafel). b. Wanita (1 WC, 1 wastafel). c. Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable. d. Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus. e. Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau. f. Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.		1. Saya tidak puas karena toilet sangat kotor, berbau tidak sedap, licin, banyak genangan, tidak terdapat penanda jenis toilet (pria, wanita, dan disabilitas), dan tidak tersedia toilet untuk penumpang berkebutuhan khusus 2. Tidak puas karena toilet kurang bersih, terkadang berbau tidak sedap, terdapat genangan, lampu penerangan kurang memadai, dan telah tersedia tapi belum layak 3. Puas karena toilet bersih, terawat, tidak berbau, penerangan memadai, semua unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dapat berfungsi dengan baik 4. Sangat puas karena toilet selalu bersih, terawat, bebas bau, fasilitas unit toilet berfungsi dengan baik (WC dan wastafel), serta penerangan dan sirkulasi	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan watafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan watafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan watafel, kondisi kebersihan, bebas

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						udara sangat nyaman	bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan watafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting
D4	Musholla		- Jumlah - Kondisi	- Menampung 6 orang (pria atau Wanita). - Area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.	- Sangat tidak puas karena musholla terlalu kecil (tidak bisa menampung 6 orang), sangat kotor, dan berbau tidak sedap sehingga mengganggu kenyamanan saat beribadah - Tidak puas karena musholla terasa sesak/padat saat ramai (sulit menampung 6 orang), terkadang berbau tidak sedap, dan kurang bersih sehingga mengurangi kenyamanan saat beribadah - Puas karena musholla memadai (mampu menampung 6 orang), bersih, terawat, dan tidak berbau sehingga cukup nyaman saat beribadah - Sangat puas karena musholla	- Sangat tidak penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting - Tidak penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting - Penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting - Sangat penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						sangat luas dan memadai (melebihi kapasitas 6 orang), selalu bersih, terawat, dan bebas dari bau tidak sedap sehingga menjamin kenyamanan saat beribadah	
D5	Pencahayaan		• Ketersediaan • Intensitas cahaya	Tersedia dengan intensitas minimal 200 lux.	lampu penerangan dengan intensitas cahaya	1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan sangat minim sehingga membuat ruangan terasa tidak nyaman/menyeramkan 2. Tidak puas karena lampu penerangan tidak merata, kualitas cahayanya kurang baik (berkedip kedip/warna lampu tidak konsisten) sehingga mengurangi kenyamanan visual 3. Puas karena lampu penerangan cukup merata, tidak silau, kualitas cahaya pas sehingga menciptakan suasana nyaman di ruang tunggu 4. Sangat puas karena lampu penerangan merata di seluruh area stasiun dan kualitas cahayanya sangat baik (suhu warna yang pas) sehingga menciptakan suasana yang sangat nyaman dan rapi	1. Sangat tidak penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting
D6	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup		Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.		1. Sangat tidak puas karena stasiun terasa pengap/panas, kotor, sering tercium bau tidak sedap, dan tidak ada pembersihan rutin	1. Sangat tidak penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						2. Tidak puas karena sirkulasi udara kurang baik, terkadang kotor dan terdapat bau tidak sedap di beberapa area 3. Puas karena sirkulasi sistem ventilasi berfungsi dengan baik (udara terasa nyaman), stasiun bersih, tidak berbau, dan sering terlihat petugas kebersihan 4. Sangat puas karena sistem ventilasi berfungsi dengan sangat baik (udara terasa sejuk/segar), stasiun selalu bersih, bebas dari bau tidak sedap, dan terdapat perawatan rutin/kebersihan yang terlihat jelas	stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
D7	Kebersihan stasiun		Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api.	1. Sangat tidak puas karena kondisi kebersihan stasiun selama jam operasi sangat tidak terjaga, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa. 2. Tidak puas karena kondisi kebersihan stasiun selama jam operasi masih kurang terjaga dan belum	1. Sangat tidak penting memandang kebersihan dan pengendalian kondisi stasiun selama jam operasi tidak dianggap penting oleh pengguna jasa. 2. Tidak penting memandang kebersihan dan kontrol kondisi stasiun selama jam	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						memenuhi harapan pengguna jasa. 3. Puas karena kondisi kebersihan stasiun selama jam operasi sudah cukup terjaga dan mampu memenuhi harapan pengguna jasa. 4. Sangat puas karena kondisi kebersihan stasiun selama jam operasi sangat terjaga, bersih, dan terkontrol dengan baik sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.	operasi dianggap kurang penting oleh pengguna jasa. 3. Penting memandang kebersihan dan kontrol kondisi stasiun selama jam operasi dianggap penting dalam menunjang kenyamanan pengguna jasa. 4. Sangat penting memandang kebersihan dan kontrol kondisi stasiun selama jam operasi dianggap sangat penting dan menjadi kebutuhan utama bagi pengguna jasa.
D8	Tempat sampah		Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	1. Sangat tidak puas karena fasilitas tempat sampah hampir tidak ada, terdapat tempat sampah yang rusak/selalu penuh, dan tidak ada pemilihan (organik dan anorganik) 2. Tidak puas karena fasilitas tempat sampah sulit ditemukan/terlalu sedikit dan pemilahan (organik dan anorganik) tidak konsisten dan tidak berfungsi dengan	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau,	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						baik 3. Puas karena fasilitas tempat sampah mudah dijangkau di area penting dan tersedia pemilahan yang memadai (organik dan anorganik) 4. Sangat puas karena fasilitas tempat sampah tersedia sangat merata di seluruh stasiun, mudah dijangkau, dan pemilihan (organik dan anorganik) berfungsi dengan sangat baik	dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
D9	Himbauan larangan merokok		Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.	1. Sangat tidak puas karena hampir tidak ada penanda larangan merokok yang terlihat 2. Tidak puas karena penanda larangan merokok sulit ditemukan atau kurang jelas untuk dilihat 3. Puas karena penanda larangan merokok mudah terlihat dan jelas terbaca di area penting 4. Sangat puas karena penanda larangan merokok tersebar	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						sangat merata di area stasiun, dan sangat jelas terbaca/terlihat	untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting
5.	Kemudahan	E1	Informasi pelayanan	- Tempat media kondisi - Jenis media kondisi	- Mempunyai sistem pemberitahuan <i>public (Public Address System (PA) Information System- PIS)</i>. - Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. - Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada	1. Sangat tidak puas karena informasi pelayanan sistem pemberitahuan (audio/visual) tidak berfungsi dengan baik dan informasi yang disampaikan tidak jelas terdengar/terbaca 2. Tidak puas karena informasi pelayanan salah satu sistem (audio/visual) kurang berfungsi optimal (suara bergema/display buram, dan informasi tidak diletakkan di tempat yang mudah terlihat 3. Puas karena informasi pelayanan sistem	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						pemberitahuan (audio/visual) berfungsi dengan baik, informasi jelas terdengar/terbaca, dan media visual diletakkan di tempat yang cukup strategis 4. Sangat puas karena informasi pelayanan sistem pemberitahuan berfungsi dengan sangat baik, sistem audio jernih dan media visual sangat jelas terbaca, dan telah tersebar merata di seluruh area stasiun	stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting
E2	Informasi gangguan perjalanan kereta api		Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.	1. Sangat tidak puas karena informasi gangguan perjalanan sangat terlambat diumumkan (lebih dari 30 menit) sehingga tidak dapat membuat keputusan segera untuk rencana perjalanan 2. Tidak puas karena informasi gangguan perjalanan sering terlambat diumumkan (hampir mendekati 30 menit) sehingga cukup menyulitkan perencanaan perjalanan 3. Puas karena informasi gangguan perjalanan diumumkan tepat waktu (di bawah 30 menit) sehingga	1. Sangat tidak penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						memiliki cukup waktu untuk menyesuaikan rencana perjalanan 4. Sangat puas karena informasi gangguan perjalanan segera diumumkan (jauh di bawah 30 menit) sehingga memudahkan dalam bertindak untuk rencana perjalanan	kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting
E3	Infomasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain		• Tempat • Ketersediaan • Kondisi	• Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan. • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun kereta api yang mudah terlihat. • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.	1. Sangat tidak puas karena tidak ada papan petunjuk angkutan lanjutan dan informasi sangat minim sehingga menyulitkan untuk mencari transportasi lain 2. Tidak puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan sulit ditemukan, kurang memuat informasi yang jelas sehingga harus bertanya kepada petugas 3. Puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan tersedia, mudah ditemukan, mudah terbaca dan cukup informatif mengenai pilihan transportasi lanjutan 4. Sangat puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan sangat jelas dan lengkap (informatif, komunikatif,	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif), dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						dan edukatif), dan terletak strategis (pintu keluar dan masuk) sehingga memudahkan untuk merencanakan perjalanan selanjutnya	lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting
E4	Fasilitas layanan penumpang		Ketersediaan	- Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja. - Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.	1	1. Sangat tidak puas karena petugas sulit ditemukan, tempat layanan tidak tersedia meja kerja 2. Tidak puas karena petugas tidak selalu ada/kurang informatif dan tempat layanan sulit dijangkau	1. Sangat tidak penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						3. Puas karena petugas komukatif dan membantu serta tempat layanan tersedia dan mudah ditemukan 4. Sangat puas karena petugas sangat komunikatif, proaktif, dan sangat membantu menyelesaikan masalah/pertanyaan serta tempat layanan sangat jelas dan nyaman	2. Tidak penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting 3. Penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting
E5	Tempat parkir		• Luas • Sirkulasi	• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar.	1. Sangat tidak puas karena lahan parkir tidak tersedia/terlalu sempit dan tidak mampu menampung banyak kendaraan sehingga sering membuat kemacetan/antrean panjang 2. Tidak puas karena lahan parkir kurang memadai saat jam sibuk sehingga kendaraan sering terhambat saat masuk dan keluar 3. Puas karena lahan parkir	1. Sangat tidak penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						cukup memadai untuk menampung kendaraan dan sirkulasi kendaraan masuk/keluar cukup lancar 4. Sangat puas karena lahan parkir sangat luas dan sirkulasi kendaraan sangat lancar tidak menyebabkan antrean	kendaraan keluar masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting
E6	Penanda penunjuk arah		Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	1. Sangat tidak puas karena penanda penunjuk arah tidak tersedia dengan jelas dan ukuran teks terlalu kecil, dan sulit terbaca 2. Tidak puas karena penanda penunjuk arah sulit ditemukan, tulisan kurang jelas, dan tidak konsisten di seluruh stasiun 3. Puas karena penanda penunjuk arah tersedia di sebagian besar area, mudah dilihat, ukuran huruf cukup jelas, dan membantu	1. Sangat tidak penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun	

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						menemukan arah dengan mudah 4. Sangat puas karena penanda penunjuk arah tersedia lengkap di seluruh stasiun, ukuran huruf pas dan terbaca dengan jelas sehingga memudahkan untuk menemukan tujuan	sebagai faktor penting 3. Penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting
6.	Kesetaraan	F1	Fasilitas penumpang dengan kebutuhan khusus	bagi • Aksesibilitas • Ketersediaan	• Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian hand rail 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin. • Tersedia jalur pedestrian dengan guiding block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.	1. Sangat tidak puas karena tidak ada fasilitas disabilitas (tempat duduk untuk penumpang disabilitas) dan jalur yang berbahaya (licin, tidak ada guiding block), dan tidak ada jalur khusus penumpang disabilitas 2. Tidak puas karena fasilitas sulit ditemukan dan sering tidak berfungsi dengan baik, dan jalur ramp/pedestrian sering terhalang dan kurang aman 3. Puas karena tersedia fasilitas dasar (tempat duduk dan jalur khusus kursi roda) 4. Sangat puas karena seluruh fasilitas disabilitas berfungsi dengan sangat baik, jalur ramp dan pedestrian sangat	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (lift/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (guiding block dan hand rail) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (lift/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (guiding block dan hand rail) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin kesetaraan pelayanan seluruh penumpang

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						aman (hand rail sesuai dan guiding block jelas) sehingga menjamin kesetaraan optimal	sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (lift/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (guiding block dan hand rail) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (lift/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (guiding block dan hand rail) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting
F2	Ruang menyusui (Nursery room)		ibu	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.	1. Sangat tidak puas karena tidak tersedia ruang menyusui atau ruangan yang ada tidak layak pakai (terlalu kecil, kotor, lembab, bising, tanpa wastafel, dan kunci ruangan) 2. Tidak puas karena ruang menyusui kurang lengkap terasa sempit, dan suasana kurang tenang sehingga menyulitkan proses menyusui/memompa ASI 3. Puas karena ruang	1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan

No.	Variabel	Kode	Sub Variabel	Indikator	Parameter SPM pada PM No. 63 Tahun 2019	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepuasan)	Parameter Kuisioner (Tingkat Kepentingan)
						menyusui tersedia dengan fasilitas yang hampir memenuhi standar (seperti tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan memiliki lingkungan yang cukup tenang dan bersih 4. Sangat puas karena ruang menyusui berfungsi sempurna dan terawat, dilengkapi dengan fasilitas sesuai standar, dan memiliki lingkungan yang sangat tenang, bersih, serta nyaman (bebas polusi dan kebisingan)	ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting

(Sumber: Peraturan Menteri No. 63 tahun 2019)

3.6 Metode Analisis Data

Metode dan teknis analisis data merupakan bagian dalam penelitian yang digunakan untuk membantu peneliti dalam menginterpretasikan data yang telah diperoleh.

3.6.1 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pada setiap atribut pelayanan. Analisis ini menghasilkan nilai indeks kepuasan yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan sehingga hasil analisis CSI dapat digunakan untuk mengetahui gambaran umum kepuasan pengguna jasa. Adapun tahapan analisis data dengan metode CSI, sebagai berikut.

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai MIS diperoleh dari rata-rata skor tingkat kepentingan pada setiap atribut, sedangkan nilai MSS diperoleh dari rata-rata skor tingkat kinerja pada setiap atribut. Perhitungan kedua nilai tersebut secara matematis dapat dilakukan persamaan berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke-i

X_i = nilai kinerja atribut Y ke-i

Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja oleh responden digunakan skor pada skala likert seperti pada Tabel 3.4 berikut.

Tabel 3. 4 Skala Likert

Kepuasan	Kepentingan	Nilai
Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	Tidak Penting	2
Puas	Penting	3
Sangat Puas	Sangat Penting	4

(Sumber: Sugiyono, 2019)

2. Menghitung nilai *Weighting Faktor* (WF)

Nilai WF diperoleh dari persentase nilai MIS pada tiap atribut terhadap total nilai MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MISi}{Total\ MISi} \times 100\%$$

Keterangan: MISi = *Mean Importance Score* ke-i

3. Menghitung *Weighted Score* (WS)

Nilai WS merupakan hasil perkalian antara nilai F dan rata-rata tingkat kepuasan pada tiap atribut sehingga perhitungan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keterangan:

MSS = *Mean Satisfaction Score*

WFi = *Weighting Factor* ke-i

4. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

WS = *Weighted Score*

HS = skala maksimum pada skala likert yang digunakan yaitu 4

5. Setelah diperoleh nilai CSI, tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan berdasarkan kriteria nilai CSI pada Tabel 3.5 berikut.

Tabel 3. 5 Kriteria Nilai CSI

Nilai Indeks (%)	Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)
81,00 – 100,00	Sangat Puas
66,00 – 80,99	Puas
51,00 – 65,99	Cukup Puas
35,00 – 50,99	Kurang Puas
0,00 – 34,99	Tidak Puas

(Sumber: Kristianto et al., 2020)

6. Menentukan interval kategori tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna pada setiap atribut pelayanan, digunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{(\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal})}{\text{jumlah kelas}}$$

Keterangan:

Nilai maksimal = skor tertinggi hasil perhitungan MIS/MSS

Nilai minimal = skor terendah hasil perhitungan MIS/MSS

Jumlah kelas = banyaknya kategori yang digunakan dalam penelitian

3.6.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan serta kepentingan dalam pelayanan. Analisis ini dilakukan melalui matriks yang membandingkan kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap berbagai atribut pelayanan stasiun. Hasil perhitungan tersebut memberikan gambaran mengenai sejauh mana pengguna merasa puas sekaligus menilai pentingnya setiap aspek pelayanan yang mereka rasakan. Terdapat tahapan-tahapan dalam melakukan analisis IPA, yaitu:

1. Pada pembuatan kuisioner penelitian menggunakan Skala Likert 4 tingkat untuk penilaian kepentingan dan kepuasan pada analisis IPA ditunjukkan pada Tabel 3.6.

Tabel 3. 6 Skala Likert

Kepuasan	Kepentingan	Nilai
Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	Tidak Penting	2
Puas	Penting	3
Sangat Puas	Sangat Penting	4

(Sumber: Sugiyono, 2019)

2. Pada saat data kuisioner telah terkumpul yaitu menghitung total skor, kemudian menentukan nilai rata-rata dari setiap penilaian responden baik pada aspek tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan, untuk masing indikator yang diteliti.

$$Xi = \frac{a}{b}$$

$$Yi = \frac{a}{b}$$

Keterangan:

Xi = Skor penilaian kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

a = Jumlah total skor indikator

b = Jumlah responden

3. Selanjutnya dapat dilakukan uji validitas dan uji reabilitas pada masing-masing indikator. Perhitungan yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah dengan menggunakan rumus, sebagai berikut.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Kemudian dilakukan perhitungan rata-rata pada setiap indikator dengan menggunakan rumus berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh indikator kepuasan (X) dan kepentingan (Y) yang menjadi batas dalam diagram kartesius

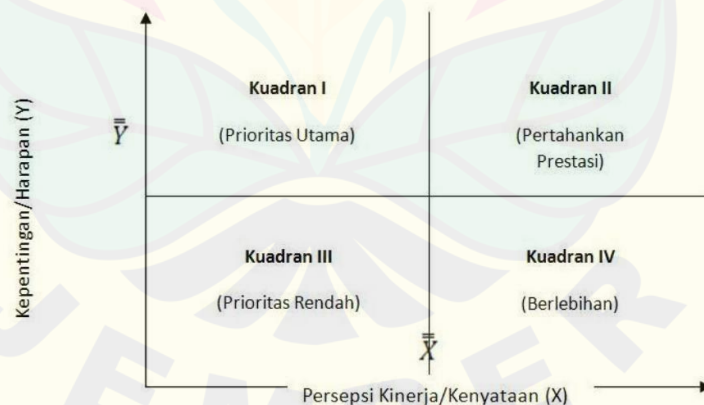
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

k = jumlah indikator pertanyaan

Hasil pengukuran kepuasan dan kepentingan pelayanan pada metode IPA akan ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius yang memuat 4 kuadran pada Gambar 3.3 berikut.



Gambar 3. 3 Diagram Kartesius IPA (Sumber: Saputra & Savitri, 2020)

Data yang digunakan dalam analisis ini yaitu hasil kuadran dari perhitungan IPA serta disesuaikan dengan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang ada di kondisi eksisting. Apabila terletak di Kuadran I maka indikator tersebut termasuk prioritas utama, Kuadran II

termasuk pertahanan prestasi, Kuadran III termasuk prioritas rendah, dan Kuadran IV termasuk berlebihan.

3.7 Instrumen Data

Instrumen data dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam proses analisis. Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuisioner layak dan valid digunakan sebagai instrumen penelitian. Suatu kuisioner dianggap valid apabila setiap pertanyaan mampu mengukur dan merepresentasikan aspek yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan *Product Moment*. (Arikunto, 2019) dalam (Ahya, R.; Suprpto; Pratama, 2023). Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 27.0. Adapun kriteria pengambilan uji validitas sebagai berikut.

- $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, artinya pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, artinya pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.
- nilai $r \text{ tabel}$ untuk *degree of freedom* (df) adalah $n-2$.

Suatu instrumen penelitian dinyatakan valid apabila mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan mengorelasikan skor setiap butir pernyataan terhadap skor total menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai $r \text{ hitung}$ lebih besar daripada $r \text{ tabel}$ pada uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila kriteria tersebut terpenuhi, maka setiap butir pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dan kepuasan pada Tabel 3.7 sebagai berikut.

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tingkat Kepentingan				
1	(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	0,642	0,361	Valid
2	(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan	0,615	0,361	Valid
3	(A3) Lampu penerangan	0,793	0,361	Valid
4	(A4) Peron	0,795	0,361	Valid
5	(A5) Assembly point/titik berkumpul	0,713	0,361	Valid
6	(B1) Fasilitas keamanan	0,569	0,361	Valid
7	(B2) Petugas keamanan	0,603	0,361	Valid
8	(B3) Informasi gangguan keamanan	0,636	0,361	Valid
9	(B4) Lampu penerangan	0,762	0,361	Valid
10	(C1) Layanan penjualan tiket	0,768	0,361	Valid

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	Keterangan
11	(C2) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	0,768	0,361	Valid
12	(C3) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	0,539	0,361	Valid
13	(D1) Area/ruang tunggu	0,846	0,361	Valid
14	(D2) <i>Area Bording</i>	0,712	0,361	Valid
15	(D3) Toilet	0,795	0,361	Valid
16	(D4) Musholla	0,712	0,361	Valid
17	(D5) Pencahayaan	0,834	0,361	Valid
18	(D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	0,870	0,361	Valid
19	(D7) Kebersihan stasiun	0,769	0,361	Valid
20	(D8) Tempat sampah	0,651	0,361	Valid
21	(D9) Himbauan larangan merokok	0,630	0,361	Valid
22	(E1) Informasi pelayanan	0,757	0,361	Valid
23	(E2) Informasi gangguan perjalanan kereta api	0,694	0,361	Valid
24	(E3) Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	0,515	0,361	Valid
25	(E4) Fasilitas layanan penumpang	0,586	0,361	Valid
26	(E5) Tempat Parkir	0,748	0,361	Valid
27	(E6) Penanda petunjuk arah	0,730	0,361	Valid
28	(F1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	0,682	0,361	Valid
29	(F2) Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	0,684	0,361	Valid
Tingkat Kepuasan				
1	(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	0,585	0,361	Valid
2	(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan	0,723	0,361	Valid
3	(A3) Lampu penerangan	0,608	0,361	Valid
4	(A4) Peron	0,874	0,361	Valid
5	(A5) Assembly point/titik berkumpul	0,600	0,361	Valid
6	(B1) Fasilitas keamanan	0,644	0,361	Valid
7	(B2) Petugas keamanan	0,418	0,361	Valid
8	(B3) Informasi gangguan keamanan	0,820	0,361	Valid
9	(B4) Lampu penerangan	0,648	0,361	Valid
10	(C1) Layanan penjualan tiket	0,530	0,361	Valid
11	(C2) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	0,548	0,361	Valid
12	(C3) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	0,431	0,361	Valid
13	(D1) Area/ruang tunggu	0,801	0,361	Valid
14	(D2) <i>Area Bording</i>	0,754	0,361	Valid
15	(D3) Toilet	0,699	0,361	Valid
16	(D4) Musholla	0,653	0,361	Valid
17	(D5) Pencahayaan	0,777	0,361	Valid
18	(D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	0,820	0,361	Valid
19	(D7) Kebersihan stasiun	0,752	0,361	Valid
20	(D8) Tempat sampah	0,542	0,361	Valid
21	(D9) Himbauan larangan merokok	0,711	0,361	Valid
22	(E1) Informasi pelayanan	0,823	0,361	Valid
23	(E2) Informasi gangguan perjalanan kereta api	0,710	0,361	Valid
24	(E3) Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	0,785	0,361	Valid
25	(E4) Fasilitas layanan penumpang	0,767	0,361	Valid
26	(E5) Tempat Parkir	0,838	0,361	Valid
27	(E6) Penanda petunjuk arah	0,732	0,361	Valid
28	(F1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	0,772	0,361	Valid
29	(F2) Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	0,568	0,361	Valid

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan Tabel 3.7 diketahui nilai r tabel untuk N = 30 yaitu sebesar 0,361, berdasarkan hasil tabel diatas yang merupakan hasil uji validitas instrumen terhadap masing-masing

variabel menunjukkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel. Sehingga seluruh item instrumen penelitian dapat dipergunakan dalam analisis berikutnya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan suatu alat ukur dalam menghasilkan data. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila mampu memberikan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 27.0. pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Alpha Cronbach untuk menilai tingkat keandalannya. Instrumen atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. (Arikunto, 2019) dalam (Ahya, R.; Suprpto; Pratama, 2023). Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini pada Tabel 3.8 sebagai berikut.

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas

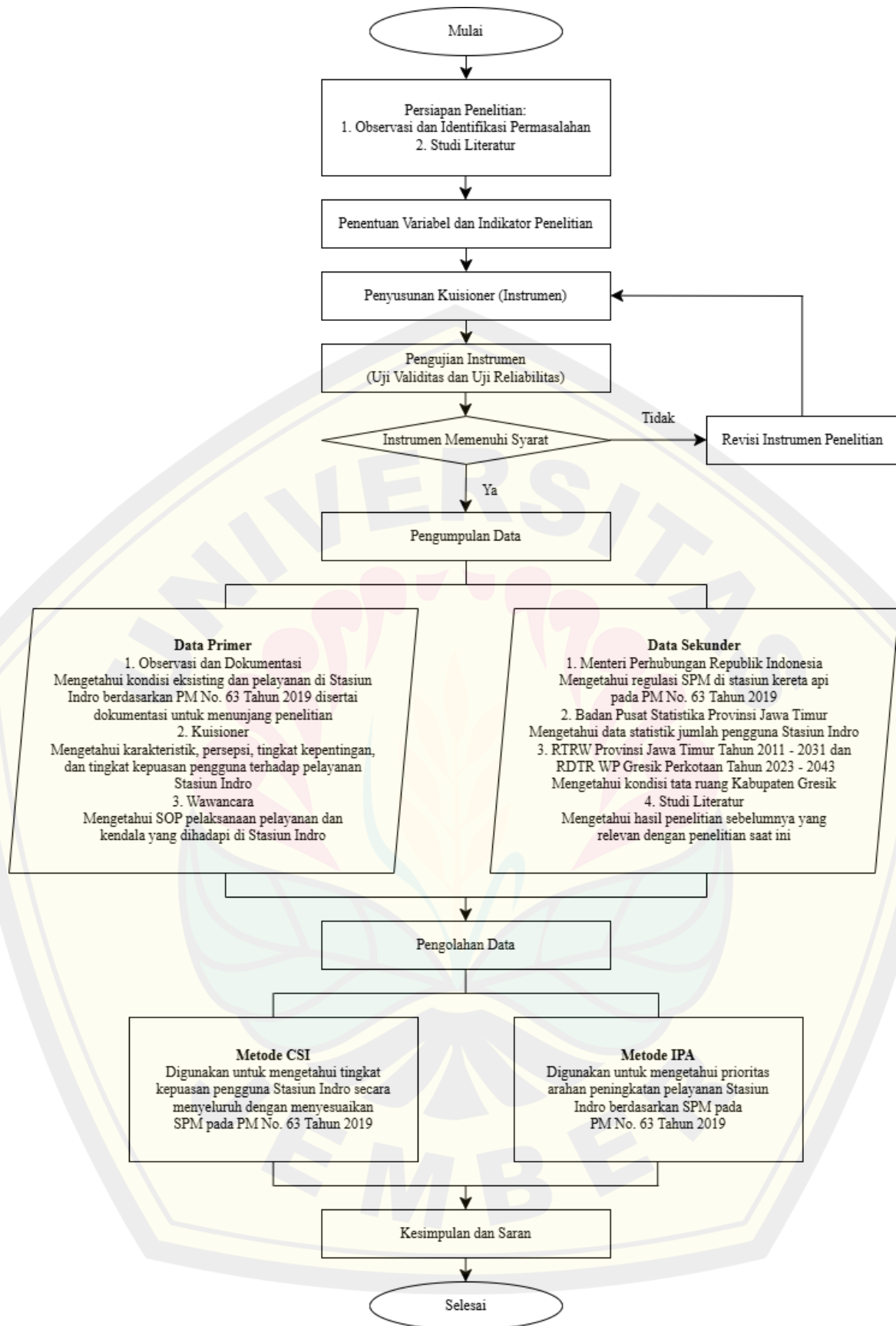
Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Acuan	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0,963	0,600	Reliable
Tingkat Kepuasan	0,960	0,600	Reliable

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan Tabel 3.8 diketahui bahwa hasil output uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada seluruh item instrument berada pada angka $\geq 0,60$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuisioner memiliki tingkat konsistensi yang memadai, sehingga seluruh instrument dinyatakan reliabel sehingga kuisioner tersebut layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan tahapan-tahapan dalam melakukan suatu penelitian agar suatu rencana penelitian dapat dikerjakan secara baik, runtut, dan jelas. Adapun prosedur kerja yang dibuat untuk tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3. 4 Prosedur Penelitian (Sumber: Hasil Analisis, 2026)