

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA API KOMUTER MADIUN JAYA (MADIUN – YOGYAKARTA)

Ibnu Fauzi

Mahasiswa Fakultas Teknik - Prodi Teknik Sipil
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jln. Babarsari 44, Yogyakarta, 55281
Telp: (0274) 487711
E-mail : Ibnu.fauzi.cc@gmail.com

Theresia Coni Palmaputri

Mahasiswa Fakultas Teknik - Prodi Teknik Sipil
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jln. Babarsari 44, Yogyakarta, 55281
Telp: (0274) 487711
E-mail : Theresiapalma@gmail.com

Abstract

The operation Train (KA) Commuter Madiun Jaya relations Madiun-Yogyakarta is one of the efforts to serve transportation need a more rapid city dwellers' around Yogyakarta to or leave City of Yogyakarta. This research aims to know the characteristics and customer satisfaction service users KA Madiun Jaya.

Data Collection will be done through questionnaires distribution to 155 respondents. Questionnaire is made with a benchmark for regulation of the Minister of Transportation No. PM. 48 In 2015. To measure customer satisfaction respondents against various factors related to the operation KA Madiun Jaya used methods Importance Performance Analysis.

Based on the result analysis methods questionnaire with other things Performance Analysis it concludes that ticket sales, the facilities for passengers difable, facilities for the service of a priority for improvement because it is not yet satisfying. While information and the rescue equipment and lamps in the station according to respondents important and is satisfactory.

Key words: Train Commuters, Customer Satisfaction Users, Importance Performance Analysis.

Abstrak

Pengoperasian Kereta Api (KA) Komuter Madiun Jaya relasi Madiun-Yogyakarta merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi yang semakin pesat penduduk di kota-kota sekitar Yogyakarta untuk menuju atau meninggalkan Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan kepuasan pengguna jasa KA Madiun Jaya.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 155 orang responden. Kuesioner dibuat dengan acuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 48 tahun 2015. Untuk mengukur kepuasan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan pengoperasian KA Madiun Jaya digunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil analisa kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis* disimpulkan bahwa Layanan penjualan tiket, ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable*, fasilitas untuk melakukan ibadah menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan. Sedangkan informasi dan ketersediaan peralatan penyelamatan dan lampu penerangan di stasiun menurut responden penting dan sudah memuaskan.

Kata kunci: Kereta Api Komuter, Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya kota Yogyakarta sebagai kota budaya, wisata dan pendidikan mengakibatkan mobilisasi penduduk dari kota-kota disekitar Yogyakarta yang cukup pesat terutama pada akhir dan awal pekan. Pengoperasian Kereta Api (KA) Komuter Madiun Jaya relasi Madiun-Yogyakarta merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi bagi mereka yang pulang pergi baik setiap hari maupun setiap minggu untuk sekolah/kuliah, bekerja maupun berwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengoperasian KA Madiun Jaya serta mendapatkan masukan faktor-faktor pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kereta Komuter

Mass rapid transit adalah layanan transportasi umum dengan jangkauan lokal yang tersedia bagi siapapun yang membayar ongkos yang telah ditentukan dan dirancang untuk memindahkan sejumlah besar penumpang dalam waktu bersamaan. Salah satu bentuk dari *mass rapid transit* adalah kereta komuter, yang membawa penumpang didalam wilayah perkotaan atau dari kota ke daerah pinggiran. Biasanya kereta ini melayani pada saat jam puncak (*peak hour*). (Lloyd Wright and Karl Fjellstrom, 2003).

Salah satu bentuk dari *mass rapid transit* adalah Kereta Api (KA) Komuter, Menurut Vuchic (1981), istilah KA Komuter seharusnya berkaitan dengan pengoperasian kereta api hanya pada awal dan akhir hari kerja, dikhususkan untuk mengangkut konsumen yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota. Akan tetapi istilah tersebut juga umum dipergunakan bagi semua jenis angkutan kereta api yang tidak termasuk dalam kategori *Metro/Heavy Rail Transit*

KA Komuter memiliki jalur terpisah dengan lalu lintas jalan sehingga mampu menyediakan pelayanan lebih baik (waktu tempuh lebih cepat, dapat diandalkan, kapasitas angkut lebih besar) dibandingkan bus kota. Namun KA Komuter juga memiliki beberapa kelemahan diantaranya adalah: daerah jangkauannya kurang luas (tidak dapat menjangkau daerah-daerah pelosok), penumpang harus mau menyesuaikan diri dengan jadwal pelayanan yang ada dan harus menunggu dengan sabar jika kereta tersebut mengalami keterlambatan. (Lloyd Wright and Karl Fjellstrom, 2003)

Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter

Menurut Black (1995), untuk dapat menyediakan pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan, perlu diketahui hal-hal yang berkaitan karakteristik pengguna angkutan umum tersebut meliputi: jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, tujuan perjalanan, waktu perjalanan, jadwal pelayanan, lokasi stasiun/shelter dan arah perjalanan.

Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter

Menurut Hess (2002), ada dua macam faktor yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna angkutan umum, yaitu: faktor eksternal yang meliputi:

pertumbuhan populasi, pertumbuhan ekonomi dan lapangan pekerjaan, perubahan bentuk kota, peralihan moda transportasi. Faktor internal meliputi: perubahan tarif angkutan umum, kegiatan promosi, peningkatan jangkauan pelayanan, kerjasama dengan instansi terkait, dan kualitas pelayanan (ketepatan jadwal, papan informasi, tempat duduk, kebersihan kereta).

Importance Performance Analysis

Menurut Basuki (2012) teknik *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. Untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna KA Madiun Jaya, maka digunakan *Importance-Performance Analysis*. *Importance-Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*).

Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut. Untuk kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban *sangat baik*, diberi bobot 5, berarti penumpang sangat puas.
- b. Jawaban *baik*, diberi bobot 4, berarti penumpang puas.
- c. Jawaban *cukup baik*, diberi bobot 3, berarti penumpang cukup puas.
- d. Jawaban *kurang baik*, diberi bobot 2, berarti penumpang kurang puas.
- e. Jawaban *tidak baik*, diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan *tingkat kinerja* perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pelanggan*.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan perkotaan

Yi = Skor penilaian kepentingan penumpang.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2)$$

dimana:

\bar{X} = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat kepentingan kinerja atribut ke-i
 n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan persamaan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K} \quad (3)$$

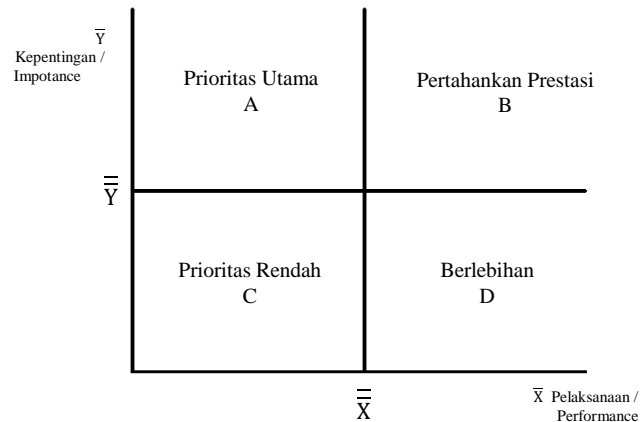
dimana:

\bar{X} = Nilai rata-rata kinerja atribut

\bar{Y} = Nilai rata-rata kepentingan atribut

K = Jumlah atribut

Kemudian tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Matrik *importance-performance*

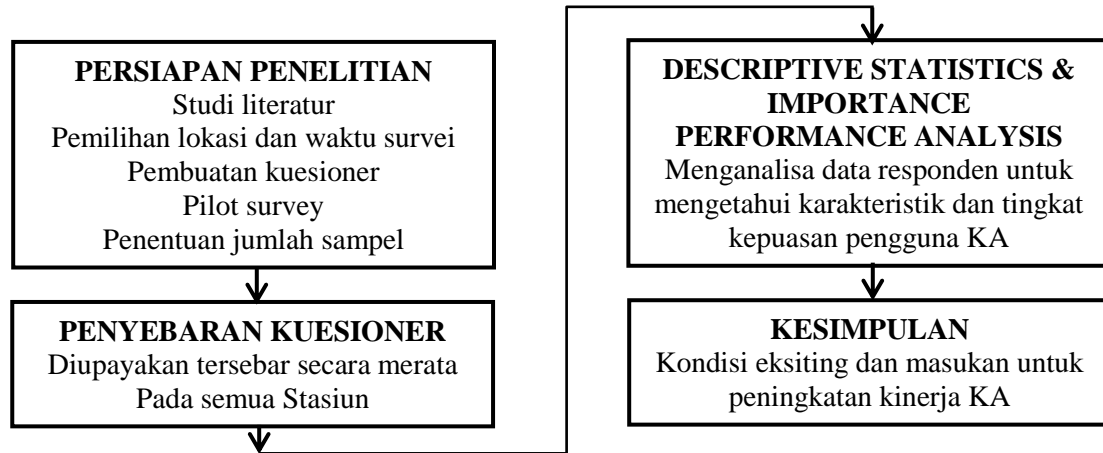
Sumber : Martilla, J.A. and James, J.C., 1977.

Berikut penjelasan untuk masing-masing bagian:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi, kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan angkutan perkotaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian jenis deskriptif kualitatif. Secara garis besar prosedur penelitian yang dilakukan disajikan dalam Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Alur Penelitian

Untuk mengukur kepuasan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan pengoperasian KA Komuter digunakan kuesioner dengan format pertanyaan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Populasi target penelitian ini adalah pelanggan atau penumpang yang menggunakan KA Madiun Jaya dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin (Umar, 2004), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (4)$$

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan.

Populasi dari penelitian ini adalah 447 penumpang KA Madiun Jaya yang tersebar di 4 gerbong KA, dihitung berdasarkan rumus Slovin dalam persamaan (4) dengan menggunakan nilai e sebesar 6,5% diperoleh nilai n sebesar 154,75 atau dibulatkan menjadi 155 responden.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter

Tabel 1 memperlihatkan hasil dari analisis karakteristik pengguna KA Komuter Madiun Jaya (Madiun-Yogyakarta).

Tabel 1 Hasil Analisis Karakteristik Pengguna KA Madiun Jaya

Variabel	Persentase
Jenis Kelamin	Pria = 27 % ; Wanita = 73 %.
Umur	<15 = 2 % ; 15-25=76 % ; 26-35=12% ; 36-45=3% ; 46-55=6% ; >56=2%
Pendidikan	SLTP = 22% ; SLTA = 44% ; Diploma = 6% ; Sarjana = 26% ; Lain-lain = 2%
Pekerjaan	Pelajar/Mhs = 50% ; Swasta = 32% ; PNS = 13% ; Lain-lain = 5%
Pendapatan	<1,5jt = 63% ; 1,5-2,5jt = 7% ; 4,5-5,5jt = 2% ; >5,5jt = 15%
Tujuan Perjalanan	Bekerja=10% ; Sekolah/Kuliah=18% ; Rekreasi =46% ; Mengunjungi Saudara=9% ; Lain-lain=11%
Moda transportasi sebelum beralih ke KA Madiun Jaya	Mobil=24% ; Bus=21% ; Motor=44% ; Mini Bus/Travel=2% ; Lain-lain=2%
Alasan beralih menggunakan KA Madiun Jaya	Jadwal tepat waktu=24% ; Biaya Murah=26% ; Jarak Pemberhentian Dekat=6% ; Waktu Tempuh Lebih Cepat=43%
Moda menuju Stasiun/Shelter	Mobil=7% ; Motor=62% ; Sepeda=4% ; Bus Kota=4% ; Becak=2% ; Taxi=12% ; Lain-lain=6%
Moda meninggalkan Stasiun/shelter	Mobil=15% ; Motor=34% ; Jalan Kaki=18% ; Bus Kota=4% ; Becak=8% ; Taxi=21%

Hasil *Importance Performance Analysis*

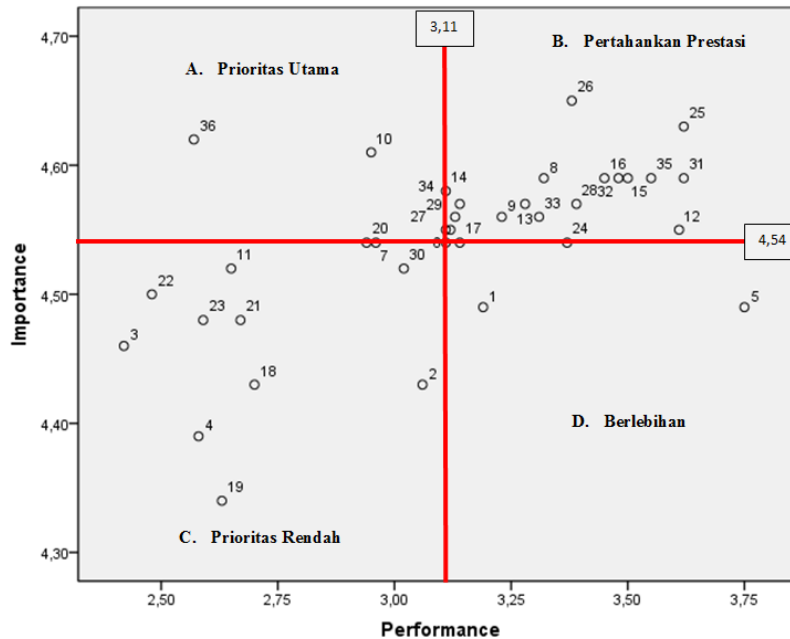
Tabel 2 memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) dan prioritas penanganan (*importance*) untuk setiap faktor.

Tabel 2 Hasil analisis Rata-rata *Performance* Dan *Importance* Untuk Berbagai Faktor

Kode	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Tingkat kesesuaian (%)
		<i>Performance</i>	<i>Importance</i>		
A.	Pelayanan di Stasiun				
1	Informasi & ketersediaan peralatan penyelamatan darurat	3.19	4.49	1.30	70.98
2	Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan	3.06	4.43	1.37	69.00
3	Fasilitas keamanan (ketersediaan CCTV)	2.42	4.46	2.05	54.19
4	Informasi gangguan keamanan	2.58	4.39	1.81	58.74
5	Ketersediaan lampu penerangan	3.75	4.49	0.74	83.48
6	Layanan penjualan tiket	3.11	4.55	1.44	68.37
7	Ketersediaan ruang tunggu	2.96	4.54	1.57	65.29
8	Ketersediaan ruang <i>boarding</i> /pegecekan tiket	3.32	4.59	1.28	72.19
9	Toilet yang memadai jumlahnya serta kondisinya	3.23	4.56	1.33	70.86
10	Fasilitas untuk melakukan ibadah	2.95	4.61	1.66	64.01

Kode	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Tingkat kesesuaian (%)
		Performance	Importance		
11	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	2.65	4.52	1.86	58.71
12	Informasi pelayanan	3.61	4.55	0.94	79.32
13	Informasi gangguan perjalanan kereta api (waktu)	3.28	4.57	1.28	71.89
14	Informasi angkutan lanjutan	3.11	4.58	1.47	67.89
15	Fasilitas informasi perjalan kereta api dan layanan penerima panduan (<i>Customer Service</i>)	3.50	4.59	1.10	76.12
16	Fasilitas naik/turun penumpang dari Kereta Api	3.45	4.59	1.14	75.25
17	Ketersediaan tempat parkir yang memedahi	3.14	4.54	1.39	69.27
18	Aksesibilitas dan Ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas.	2.70	4.43	1.73	60.93
19	Ketersediaan ruang/tempat khusus untuk ibu menyusui	2.63	4.34	1.71	60.57
B.	Pelayanan dalam perjalanan/kereta api				
20	Informasi & ketersediaan peralatan penyelamatan darurat	2.94	4.54	1.60	64.72
21	Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan	2.67	4.48	1.81	59.65
22	Fasilitas keamanan/untuk memonitor kejadian dalam kereta (ketersediaan CCTV)	2.48	4.50	2.02	55.09
23	Informasi gangguan keamanan	2.59	4.48	1.90	57.70
24	Ketersediaan lampu penerangan	3.37	4.54	1.17	74.25
25	Ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan kereta api	3.62	4.63	1.01	78.24
26	Tempat duduk yang nyaman serta dilengkapi sandaran	3.38	4.65	1.27	72.68
27	Toilet yang memadai jumlahnya serta kondisinya	3.13	4.56	1.43	68.60
28	Lampu penerangan didalam kereta yang cukup dan nyaman	3.39	4.57	1.18	74.19
29	Fasilitas pengatur sirkulasi udara/ketersedian AC	3.14	4.57	1.43	68.64
30	Restorasi/fasilitas penunjang kebutuhan penumpang yang hendak makan dan minum	3.02	4.52	1.50	66.76
31	Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri	3.62	4.59	0.97	78.90
32	Rak bagasi di atas tempat duduk	3.48	4.59	1.12	75.70
33	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati	3.31	4.56	1.25	72.56
34	Informasi gangguan perjalanan kereta api (waktu)	3.12	4.55	1.43	68.65
35	Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	3.55	4.59	1.04	77.39
36	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> .	2.57	4.62	2.05	55.59
Rata-rata keseluruhan		3.11	4.54	1.43	68.57

Hasil perhitungan pada Tabel 3 selanjutnya ditampilkan pada grafik *Importance Performance Analysis* gambar 3.



Gambar 3 Output gambar grafik *performance-importance* dengan IBM SPSS Statistics 19

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis* pada Gambar 3 maka faktor-faktor berkaitan dengan pelayanan KA Madiun Jaya dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran/bagian sebagai berikut:

A. Prioritas Utama/Skala Prioritas 1

a) Di Stasiun

(6) Layanan penjualan tiket. (10) Fasilitas untuk melakukan ibadah (mushola).

b) Dalam Perjalanan/Kereta Api

(36) Fasilitas bagi penumpang *difable*, yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengguna KA Madiun Jaya, sehingga pihak pengelola harus mengupayakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai faktor tersebut. Faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar minat pengguna dapat terus dipertahankan.

B. Pertahankan Prestasi/Skala Prioritas 2

a) Di Stasiun

(8) Ketersediaan ruang *boarding*. Ruang/tempat untuk penumpang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri. (9) Toilet yang memadai jumlahnya serta kondisinya. (12) Informasi pelayanan. Berupa denah stasiun dan nomor, nama, kelas, stasiun

keberangkatan, tujuan, jadwal, tarif kereta api serta informasi ketersediaan tempat duduk. (13) Informasi gangguan perjalanan kereta api. (14) Informasi angkutan lanjutan berupa lokasi dan penunjuk arah angkutan. (15) Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan. (16) Fasilitas naik/turun penumpang dari kereta api. (17) Ketersediaan tempat parkir yang memadai.

b) Dalam Perjalanan/Kereta Api

(25) Ketepatan jadwal keberangkatan. (26) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang dilengkapi sandaran. (27) Toilet yang dilengkapi dengan ketersediaan air yang cukup. (28) Lampu penerangan yang cukup dan nyaman. (29) Fasilitas pengatur sirkulasi udara/ ketersediaan AC. (31) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri. (32) Ketersediaan rak bagasi di atas tempat duduk. (33) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati. (34) Informasi gangguan perjalanan kereta api. (35) Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta.

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna KA Madiun Jaya dan konsisten dengan hasil penelitian terkait yang menyatakan bahwa alasan utama beralih menggunakan KA Madiun Jaya adalah karena waktu tempuhnya relatif lebih cepat (43%) daripada moda transportasi yang sebelumnya dipergunakan. PT KAI sebagai pihak pengelola berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

C. Prioritas Rendah/Skala Prioritas 3

a) Di Stasiun

(2) Informasi dan fasilitas kesehatan. (3) Fasilitas keamanan (ketersediaan CCTV). (4) Informasi gangguan keamanan. Berupa ketersediaan nomor telepon dan atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis. (7) Ketersediaan ruang tunggu. (11) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup. (18) Aksesibilitas dan Ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas. (19) Ketersediaan ruang/tempat khusus untuk ibu menyusui dan bayi.

b) Dalam Perjalanan/Kereta Api

(20) Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan dalam keadaan bahaya. (21) Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat. (22) Fasilitas keamanan untuk memonitor kejadian dalam kereta (ketersediaan CCTV). (23) Informasi gangguan keamanan. (30) Restorasi/fasilitas penunjang kebutuhan penumpang yang hendak makan dan minum.

Faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna KA Madiun Jaya, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

D. Berlebihan/Skala Prioritas 4

a) Di Stasiun

(1) Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan dalam keadaan bahaya. (5) Ketersediaan lampu penerangan yang memadai yang memberikan rasa aman.

b) Dalam Perjalanan/Kereta Api

(24) Ketersediaan lampu penerangan yang memadai yang memberikan rasa aman.

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna KA Madiun Jaya sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum tingkat kesesuaian kondisi pelayanan yang dirasakan pengguna KA Madiun Jaya adalah 68,57% sudah sesuai dengan harapan dan kualitas pelayanan pada saat ini yang berdasarkan analisis grafik *Importance Performance Analysis* pada gambar 3 menunjukkan bahwa faktor yang perlu diprioritaskan adalah:

1. Layanan penjualan tiket.
2. Fasilitas untuk melakukan ibadah (mushola) di stasiun.
3. Fasilitas di dalam kereta bagi penumpang *difable*, yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, I., 2012. “Indikator dan Tolok Ukur Untuk Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perkotaan di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Disertasi. Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada.
- Black, A., 1995, *Urban Mass Transportation Planning*. Mc.Graw-Hill International Edition, New York.
- Grava, S., 2002, *Urban Transportation Systems*, McGraw – Hill, New York.
- Hess, D.B., et.al., 2002, “Increasing Transit Ridership: A Survey of Successful Transit
- Martilla, J.A. and James, J.C., 1977, Importance-performance analysis, *Journal of Marketing Research*, Jan 1977. Vol. 41, No. 1; pp. 77-79, New York.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM., 2015, Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- Systems in the 1990s”, *Journal of Public Transportation - Volume 5, No.3 2002*, Center for Urban Transportation Research, Florida
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vuchic, V.R., 1981, *Urban Public Transportation Systems and Technology*, Prentice- Hall Inc., New Jersey.
- Wright, Lloyd and Fjellstrom, Karl (2003). *Modul 3a Sustainable Urban Transport Sourcebook for Policy-Maker in Developing Cities*. Germany: TZ Verlagsgesellschaft, June.