

TUGAS AKHIR

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RUTE MEDAN – PEMATANG SIANTAR (Studi Kasus)

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Disusun Oleh :

REZZA PAHLEVI
1707210020



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Rezza Pahlevi
Npm : 1707210020
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat
Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan -
Pematang Siantar (Studi Kasus)
Bidang Ilmu : Transportasi

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 14 Oktober 2021

Dosen Pembimbing



Andri, S.T., M.T

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Rezza Pahlevi

NPM : 1707210020

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar (Studi Kasus)

Bidang Ilmu : Transportasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 14 Oktober 2021

Mengetahui dan menyetujui :

Dosen Pembimbing



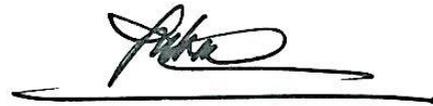
Andri, S.T., M.T

Dosen Pembanding I



Irma Dewi, S.T., M.Si

Dosen Pembanding II



Assoc Prof. Dr. Fahrizal Zulkarnain

Ketua Prodi Teknik Sipil



Assoc Prof. Dr. Fahrizal Zulkarnain

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Rezza Pahlevi

Tempat /Tanggal Lahir : Medan, 28 Juli 1999

NPM : 1707210020

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan Tugas Akhir saya yang berjudul:

“Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar (Studi Kasus)”

Bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material, ataupun segala kemungkinan lain, yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan saya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik.

Medan, 14 Oktober 2021

Saya Yang Menyatakan

A 1000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) is affixed to the document. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPUILH RUPIAH', '1000', 'TEL 20', 'METERAI TEMPEL', and the unique identification number '8EACEAJX481331557'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp, and the name 'Rezza Pahlevi' is printed in black text below the stamp.

Rezza Pahlevi

ABSTRAK

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RUTE MEDAN – PEMATANG SIANTAR (Studi Kasus)

Rezza Pahlevi

1707210020

Andri, S.T., M.T

Kereta api merupakan salah satu transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan jenis transportasi lainnya. Selain cepat, kereta api memiliki keunggulan dari segi efisiensi dan juga lebih ekonomis. Meningkatnya kebutuhan dan kegiatan perekonomian mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan transportasi dan melakukan aktifitas seperti urusan bisnis/pekerjaan, keperluan keluarga, kegiatan pendidikan, maupun tujuan rekreasi/wisata. Untuk memenuhi aktifitas tersebut, maka perlu adanya penyediaan pelayanan jasa yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang mencakup dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri No.48 tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api. Dari hasil penelitian, Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres 90% sudah memenuhi parameter Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis didapat nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja/kenyataan dengan nilai harapan di Stasiun Medan dan dalam perjalanan sebagai berikut: Di stasiun, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 113,08%, yaitu pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 63,81% yaitu ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja. Dan dalam perjalanan, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 94,43%, yaitu ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 52,88%, yaitu ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV. Nilai rata-rata dari atribut pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang ialah Di stasiun, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-22 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,74 yaitu “Memuaskan” dan dalam perjalanan, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-17 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,89 yaitu “Memuaskan”.

Kata Kunci : Kereta api, Stasiun, Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan penumpang

ABSTRACT

ANALYSIS OF MINIMUM SERVICE STANDARDS AND RAILWAY PASSENGER SATISFACTION LEVEL MEDAN – PEMATANG SIANTAR (Case Study)

Rezza Pahlevi

1707210020

Andri, S.T., M.T

Train is one of the land transportation that has many advantages compared to other types of transportation. Besides being fast, trains have advantages in terms of efficiency and are also more economical. The increasing needs and economic activities encourage people to carry out transportation activities and carry out activities such as business/work affairs, family needs, educational activities, as well as recreational/tourist purposes. To fulfill these activities, it is necessary to provide adequate services, both in terms of quantity and quality which includes the dimensions of safety, security, reliability, comfort, convenience and equality in accordance with Ministerial Regulation Number 48 concerning Minimum Railway Service Standards. From the results of the research, the Medan Station and the Siantar Express train 90% have met the Minimum Service Standard parameters based on Ministerial Regulation Number 48 of 2015. Based on the results of data processing and analysis, the value of the level of conformity between the performance/reality value and the expected value at Medan Station and in The journey is as follows: At the station, the highest conformity level value is 113.08%, namely the maximum ticket sales service of 180 seconds per passenger name, while the lowest level of conformity value is 63.81%, namely the availability of passenger service facilities such as work desks. . And on the way, the value of the highest level of conformity is 94.43%, namely the availability of air circulation control facilities with a maximum temperature of 27°C, while the lowest level of conformity is 52.88%, namely the availability of supporting facilities such as CCTV. The average value of service attributes that describe the level of passenger satisfaction is At the station, generally reflecting the level of satisfaction or service quality is very good. This is evident from the 22 service attributes that have a value of 3.74, namely "Satisfactory" and on the way, generally reflect the level of satisfaction or excellent service quality. This is evident from the 17 service attributes that have a value of 3.89, namely "Satisfactory".

Keywords : *Trains, Stations, Minimum Service Standards, passenger satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Judul dari skripsi ini adalah “Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar (Studi Kasus)”.

Didalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha dan berupaya dengan segala kemampuan yang ada, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan didalamnya, untuk itu penulis dengan rasa rendah hati bersedia menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dalam perbaikan skripsi penelitian ini kedepannya. Dalam mempersiapkan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan dan petunjuk. Untuk itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis untuk mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Andri, S.T., M.T, Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Irma Dewi, S.T., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing I dan Penguji yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Assoc Prof. Dr. Fahrizal Zulkarnain, Selaku Dosen Pembimbing II dan Penguji yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Munawar Alfansury Siregar S.T., M.T, Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Rizki Efrida, S.T., M.T, Selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah banyak memberikan ilmu keteknik sipil kepada penulis.
7. Bapak/Ibu staf Administrasi di Biro Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Teristimewa sekali kepada Ayahanda tercinta Chairil Anwar dan Ibunda tercinta Rismalita yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan kasih sayangnya yang tidak ternilai kepada penulis.
9. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Sipil terutama Ricky Maryadi, Depa Samfada, Maulana Irham Mora Hutabarat, Muhammad Rizki Pratama, Imam Taufik Lubis, Nanda Pratama, Deny Syahputra Siregar dan lainnya yang tidak mungkin namanya disebut satu persatu.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berharap kritik dan masukan yang konstruktif untuk menjadi bahan pembelajaran berkesinambungan penulis di masa depan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia infrastruktur kereta api teknik sipil.

Medan, 14 Oktober 2021
Penulis

Rezza Pahlevi
NPM. 1707210020

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR NOTASI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.3.1 Ruang Lingkup Materi	3
1.3.2 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.6 Sistematika Pembahasan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi	7
2.1.1 Pengertian Transportasi	7
2.1.2 Fungsi dan Manfaat Transportasi	8
2.1.2.1 Transportasi Adalah Sarana Untuk Mencapai Banyak Tujuan	8
2.1.2.2 Manfaat-Manfaat di Bidang Ekonomi	8
2.1.2.3 Manfaat-Manfaat di Bidang Sosial	9
2.1.2.4 Manfaat-Manfaat di Bidang Politik	10
2.1.2.5 Fungsi Transportasi Sebagai Penunjang dan Pendorong Pembangunan	10
2.2 Kebutuhan Jasa Transportasi	11

2.3 Karakteristik Jasa Transportasi dan Kapasitas Fasilitas Transportasi Yang di Sediakan	12
2.4 Transportasi Kereta Api	15
2.5 Stasiun Kereta Api	16
2.5.1 Peranan dan Pengertian Stasiun Dalam Sistem Transportasi	16
2.5.2 Fungsi Stasiun	16
2.5.3 Kegiatan di Stasiun	17
2.5.4 Persyaratan Teknis Bangunan	17
2.5.5 Penentuan Lokasi Stasiun	17
2.6 Kereta Api Siantar Ekspres	18
2.7 Konsep dan Dimensi Kualitas Layanan	19
2.7.1 Konsep dan Kualitas Layanan	20
2.7.2 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.8 Standar Pelayanan Minimum Kereta Api	25
2.8.1 Standar Pelayanan Stasiun	26
2.8.2 Standar Pelayanan Dalam Perjalanan	29
2.9 Kepuasan Penumpang	31
2.10 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	32
2.10.1 Populasi	32
2.10.2 Sampel	32
2.10.3 Teknik Sampling	33
2.11 Skala Pengukuran	34
2.11.1 Skala Likert	34
2.12 Uji Validitas	35
2.13 Uji Reliabilitas	35
2.14 Analisis Deskriptif Kualitatif	36
2.15 Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	36
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Bagan Alir Penelitian	40
3.2 Survey Pendahuluan	41
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.4 Tenaga dan Peralatan Penelitian	41

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	41
3.5.1 Populasi	41
3.5.2 Sampel	42
3.5.3 Teknik Sampling	43
3.6 Jenis dan Sumber Data	43
3.6.1 Data Primer	43
3.6.1.1 Data Angket/ Kuesioner	43
3.6.2 Data Sekunder	47
3.6.2.1 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Siantar Ekspres	47
3.6.2.2 Jumlah Nomor Perjalanan Kereta Api Siantar Ekspres	48
3.6.2.3 Standar Pelayanan Minimum KA Sesuai Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7.1 Dokumentasi	56
3.7.2 <i>Interview</i> (Wawancara)	56
3.7.3 Kuesioner (Angket)	57
3.8 Teknik Pengolahan Data	58
3.8.1 Uji Validitas Data	58
3.8.2 Uji Reliabilitas Data	59
3.9 Teknik Analisis Data	59
3.9.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	59
3.9.2 Importance Performance Analysis (IPA)	60
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Medan	62
4.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Perjalanan	66
4.3 Karakteristik Responden	69
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.4.1 Uji Validitas	73
4.4.2 Uji Reliabilitas	76

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	78
4.5.1 Analisis Kenyataan dan Harapan Penumpang	78
4.5.2 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kenyataan dan Harapan	82
4.5.3 Penjabaran Atribut Dengan Diagram Kartesius	89
4.5.3.1 Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut Pertanyaan di Stasiun	90
4.5.3.2 Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut Pertanyaan Dalam Perjalanan	93
BAB 5 KESIMPULAN & SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Skala Likert.	34
Tabel 3.1: Angket/Kuesioner Atribut Pertanyaan Di Stasiun	43
Tabel 3.2: Angket/ Kuesioner Atribut Pertanyaan Dalam Perjalanan	45
Tabel 3.3: Jadwal Keberangkatan Pagi Kereta Api Siantar Ekspres	47
Tabel 3.4: Jadwal Keberangkatan Siang Kereta Api Siantar Ekspres	48
Tabel 3.5: Jumlah Nomor Perjalanan KA Siantar Ekspres Tahun 2019	48
Tabel 3.6: Jumlah Nomor Perjalanan KA Siantar Ekspres Tahun 2020	49
Tabel 3.7: Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Di Dalam Stasiun	49
Tabel 3.8: Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Di Dalam Stasiun	53
Tabel 4.1: Hasil Penelitian Kinerja Pelayanan Stasiun Medan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).	62
Tabel 4.2: Hasil Penelitian Kinerja Pelayanan Kereta Api Siantar Ekspres berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).	66
Tabel 4.3: Jenis Kelamin Responden.	70
Tabel 4.4: Usia Responden.	71
Tabel 4.5: Pekerjaan Responden.	72
Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Data Kenyataan Oleh Responden.	73
Tabel 4.7: Hasil Uji Validitas Data Harapan Oleh Responden.	75
Tabel 4.8: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden di Stasiun.	77
Tabel 4.9: Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan Oleh Responden di Stasiun.	77
Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden Dalam Perjalanan.	77
Tabel 4.11: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden Dalam Perjalanan	77
Tabel 4.12: Tingkat Kenyataan Oleh Responden.	78
Tabel 4.13: Tingkat Harapan Oleh Responden.	80
Tabel 4.14: Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan di Stasiun.	83
Tabel 4.15: Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan Dalam Perjalanan.	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Diagram Kartesius IPA	39
Gambar 3.1: Bagan Alir Penelitian	40
Gambar 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	70
Gambar 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	71
Gambar 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	72
Gambar 4.1: Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang di Stasiun.	91
Gambar 4.2: Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Dalam Perjalanan.	94
Gambar L.1 : Kondisi loket tempat pembelian tiket di Stasiun Medan.	119
Gambar L.2 : Kondisi ruang tunggu dan ruang <i>boarding</i> .	119
Gambar L.3 : Papan informasi jadwal keberangkatan.	119
Gambar L.4 : Tempat pencetakan tiket dan pintu pemeriksaan tiket.	120
Gambar L.5 : Kondisi tempat parkir di Stasiun Medan.	120
Gambar L.6 : Papan informasi pelayanan di Stasiun Medan.	120
Gambar L.7 : Ketersediaan musholla (<i>praying room</i>).	121
Gambar L.8 : Ketersediaan ruangan menyusui.	121
Gambar L.9 : Ketersediaan ruang isolasi.	121
Gambar L.10 : Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).	122
Gambar L.11 : Petunjuk jalur evakuasi.	122
Gambar L.12 : Nomor telepon darurat di Stasiun Medan.	122
Gambar L.13 : Nama relasi kereta api.	123
Gambar L.14 : Nomor urut KA Siantar Ekspres.	123
Gambar L.15 : Nomor tempat duduk KA Siantar Ekspres.	123
Gambar L.16 : Tangga tempat naik dan turun penumpang.	124
Gambar L.17 : Peta jaringan perjalanan KA Siantar Ekspres.	124
Gambar L.18 : Nomor telepon darurat di KA Siantar Ekspres.	124
Gambar L.19 : Petunjuk jalur evakuasi di KA Siantar Ekspres.	125
Gambar L.20 : Ketersediaan rem darurat di KA Siantar Ekspres.	125
Gambar L.21 : Ketersediaan Alat pemecah kaca di KA Siantar Ekspres.	125
Gambar L.22 : Pendingin ruangan & rak bagasi di KA Siantar Ekspres.	126

Gambar L.23 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	126
Gambar L.24 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	126
Gambar L.25 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	127
Gambar L.26 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	127
Gambar L.27 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	128
Gambar L.28 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres.	128

DAFTAR NOTASI

n	=	Jumlah sampel yang diperlukan.
Z	=	Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%.
P	=	Peluang benar 50%.
q	=	Peluang salah 50%.
e	=	Tingkat kesalahan sampel (<i>sampling error</i>).
r_{xy}	=	Koefisien korelasi.
$\sum y$	=	Jumlah total skor.
n	=	Jumlah responden.
$\sum x^2$	=	Jumlah kuadrat skor item.
$\sum y^2$	=	Jumlah kuadrat skor total.
$\sum x$	=	Jumlah skor item.
$\sum xy$	=	Total perkalian skor item.
r_1	=	Nilai reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>).
$\sum \sigma b^2$	=	Jumlah varian butir.
K	=	Banyaknya jumlah butir pertanyaan.
$\sum \sigma t^2$	=	Varian total.
\bar{X}	=	Skor rata-rata tingkat kinerja.
\bar{Y}	=	Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan.
$\sum Xi$	=	Total skor kinerja.
$\sum Yi$	=	Total skor tingkat kepentingan/harapan.
T_{ki}	=	Tingkat kesesuaian responden.
$\sum Xi$	=	Skor penilaian kinerja/kenyataan.
$\sum Yi$	=	Skor penilaian harapan.
$\bar{\bar{X}}$	=	Skor total rata-rata penilaian kinerja/kenyataan.
$\bar{\bar{Y}}$	=	Skor total rata-rata penilaian harapan.
$\sum \bar{X}$	=	Jumlah skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan.
$\sum \bar{Y}$	=	Jumlah skor rata-rata penilaian harapan.
K	=	Jumlah atribut pertanyaan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Medan merupakan ibukota dari Provinsi Sumatera Utara dengan luas wilayah 251,00 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 2.264.145 jiwa dan kepadatan penduduk sebanyak 8.541 jiwa/km² pada tahun 2018 (Sumber: BPS, 2018).

Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya, serta kota terbesar di luar Pulau Jawa. Kota Medan juga merupakan pusat pelayanan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, perdagangan, industri dan lain-lain membuat Kota Medan menjadi kota yang tingkat perekonomiannya semakin tinggi sehingga mengakibatkan mobilitas transportasi semakin meningkat. Meningkatnya mobilitas transportasi tersebut sangat dipengaruhi oleh banyaknya fasilitas-fasilitas umum yang digunakan oleh masyarakat seperti pertokoan, mini market, sekolah, pertamina, perkantoran, dan lain-lain. (Sumber: BPS, 2018).

Kereta api merupakan salah satu transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan jenis transportasi lainnya. Selain cepat, kereta api memiliki keunggulan dari segi efisiensi dan juga lebih ekonomis. Menurut Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) Soerjanto Tjahjono dalam media mengungkapkan bahwa kereta api merupakan transportasi paling aman dengan tingkat kecelakaan paling minim dibanding transportasi umum lainnya.

Kereta api adalah sarana transportasi tertua di dunia dan merupakan transportasi darat di Indonesia. Dari berbagai jenis kelas ekonomi, PT.KAI memberikan kualitas layanan terbaik sehingga pelanggan menjadi loyal, tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan juga ketepatan waktu tempuh yang sesuai jadwal akan tercipta suatu kepuasan di rasakan oleh pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api.

Meningkatnya kebutuhan dan kegiatan perekonomian mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan transportasi dan melakukan aktifitas seperti urusan

bisnis/pekerjaan, keperluan keluarga, kegiatan pendidikan, maupun tujuan rekreasi/wisata. Untuk memenuhi aktifitas tersebut, maka perlu adanya penyediaan pelayanan jasa yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang mencakup dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri No.48 tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api.

Kereta Api Siantar Ekspres merupakan layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk perjalanan antarkota Medan-Pematang Siantar. Perjalanan ini terhubung melalui relasi Stasiun Medan dan Stasiun Pematang Siantar. Pengelolaan KA Siantar Ekspres sampai saat ini berada di bawah kendali Divisi Regional 1 Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam.

Kereta Api Siantar Ekspres merupakan rangkaian kereta api penumpang kelas ekonomi (K3) yang menghubungkan Medan dengan Pematang Siantar yang memiliki jarak tempuh sekitar 127 Km dengan kecepatan 50-60 Km/jam setiap harinya. Kereta ini melayani perjalanan Medan-Pematang Siantar sebanyak satu kali satu hari, pergi pulang. Kereta Api Siantar Ekspres akan berangkat setiap siang pukul 14.00 WIB dari Stasiun Medan dan akan tiba pukul 17.50 WIB di Stasiun Siantar, setelah perjalanan selama 3 jam 50 menit. Sementara itu, KA Siantar Ekspres dari Stasiun Siantar biasanya berangkat pagi pukul 06.20 WIB dan kemudian tiba di Kota Medan pada pukul 10.30 WIB setelah perjalanan memakan waktu 4 jam 5 menit.

Melihat fungsi dan peranan Kota Medan yang serba kompleks sehingga diperlukan sarana dan prasarana dalam menunjang pembangunan di bidang sosial maupun ekonomi. Perlu adanya peningkatan pelayanan transportasi kereta api khususnya Kereta Api Siantar Ekspres harus meningkatkan kinerja pelayanan yang sesuai berdasarkan standar pelayanan minimum sehingga dapat meningkatkan minat penggunaan transportasi umum kereta api.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan di dalam perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015, tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres, serta tingkat kualitas

pelayanan di Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres terhadap tingkat kepuasan penumpang dengan judul “Analisis Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan - Pematang Siantar (Studi Kasus).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres terhadap tingkat kepuasan penumpang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri atas ruang lingkup materi dan spasial. Ruang lingkup materi bertujuan membatasi materi pembahasan yang berkaitan dengan identifikasi wilayah penelitian sedangkan ruang lingkup spasial membatasi ruang lingkup wilayah kajian.

1.3.1 Ruang Lingkup Materi

Pembatasan ruang lingkup materi dalam penelitian ini bertujuan agar pembahasan tidak meluas dan disesuaikan dengan kemampuan peneliti. Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah;

1. Sasaran penelitian ini pada kuesioner adalah penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan KA Siantar Ekspres.
2. Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan di dalam perjalanan KA Siantar Ekspres dalam Peraturan Menteri no.48 tahun 2015 dengan dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

3. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3.2 Ruang Lingkup Wilayah

Pembatasan ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini bertujuan agar pembahasan terorganisir dan berfokus pada lokasi yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1. Stasiun Medan tempat penumpang menunggu dan menggunakan Kereta Api Siantar Ekspres.
2. Pada saat perjalanan di dalam Kereta Api Siantar Ekspres.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian laporan tugas akhir ini adalah;

1. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015.
2. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Medan dan KA Siantar Ekspres.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Medan dan dalam perjalanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dianggap baik ketika memang mempunyai manfaat bagi setiap elemen masyarakat, dilihat dari urgensinya ada beberapa manfaat yang dapat diantaranya sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis/ berhubungan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Untuk Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan masyarakat sebagai bahan referensi untuk mengetahui tingkat pelayanan Stasiun Medan dan dalam penggunaan transportasi KA Siantar Ekspres dengan melihat kinerja pelayanan yang telah di analisis.

b. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi atau masukan bagi pihak penyedia jasa yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Stasiun Medan khususnya pada KA Siantar Ekspres untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam Perjalanan Kereta Api Siantar Ekspres guna meningkatkan kepuasan penumpang.

c. Untuk Peneliti

Hasil dari penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam perjalanan pada Kereta Api Siantar Ekspres, tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja oleh penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Medan dan dalam perjalanan serta tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Medan dan dalam perjalanan.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami laporan ini, maka rencana penulisan laporan ini akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan skripsi.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bagian ini berisi tentang dasar-dasar teori atau kajian pustaka yang berhubungan dengan judul penelitian yaitu Standar Pelayanan Minimum dan tingkat kepuasan penumpang kereta api.

Bab 3 Metode Penelitian

Bagian ini berisi tentang penjelasan alur kerja penelitian skripsi dari tahap pengumpulan data hingga *output* berupa kesimpulan.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini berisi tentang hasil analisis penelitian skripsi mengenai Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam perjalanan, tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja oleh penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Medan dan dalam perjalanan serta tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Medan dan dalam perjalanan.

Bab 5 Kesimpulan

Bagian ini menyajikan secara singkat kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Kegiatan transportasi pada dasarnya sudah dikenal semenjak adanya kehidupan manusia di bumi, kegiatan transportasi yang pada awalnya masih dilakukan dengan sangat sederhana. Namun seiring dengan perkembangan zaman transportasi berkembang dengan sangat pesat sehingga adanya tuntutan terhadap kebutuhan untuk perpindahan manusia maupun barang.

2.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi (*Trans* = perpindahan dan *Port* = tempat asal dan tujuan) adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin. (Sani, 2010).

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Di mana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara (Fatimah, 2019).

Transportasi merupakan alat mobilitas unsur pertahanan dan keamanan yang harus tersedia, bukan saja untuk keperluan rutin angkutan unsur-unsur pertahanan dan keamanan (Muzayin, Warka & Budiarsih, 2019).

Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*) karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan tempat asal, selain itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai ditempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan (Fatimah, 2019).

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi masyarakat serta mempunyai peran pada pembangunan

wilayah secara menyeluruh terutama pada hubungan antar berbagai wilayah. (Susanti, Agustien, Toyfur & Alia, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut adapula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.

2.1.2 Fungsi dan Manfaat Transportasi

2.1.2.1 Transportasi Adalah Sarana Untuk Mencapai Banyak Tujuan

Mengangkut atau memindahkan manusia dan barang-barang dari satu tempat ke tempat lain merupakan kegiatan yang sudah dilakukan sejak dahulu atau dapat dikatakan setua dengan kemanusiaan. Orang primitif berpindah dari satu tempat ke tempat lain untuk mencari makanan dan melindungi diri, dan untuk keajaiban alamiah didunia dimana mereka hidup.

Berbagai penemuan dalam pembuatan sarana dan prasarana transportasi telah meningkatkan kelancaran dan kapasitas transportasi, pertumbuhan penduduk, serta kesejahteraan manusia. Pengangkutan manusia dan barang secara mudah dari suatu tempat ke tempat lain telah mendapat perhatian besar dalam kehidupan modern dan upaya penyempurnaan sistem transportasi secara terus menerus akan meningkatkan standar kehidupan.

Manfaat-manfaat transportasi meliputi berbagai aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Aspek-aspek tersebut dapat diklasifikasikan meliputi aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek politik.

2.1.2.2 Manfaat-Manfaat di Bidang Ekonomi

Tujuan transportasi untuk kepentingan masyarakat sangat tergantung pada daerah-daerah sumber bahan baku. Konsentrasi primer terjadi di sekitar daerah-

daerah produksi pangan dan sandang, dimana tersedia bahan-bahan baku yang dibutuhkan. Tenaga kerja yang tidak diperlukan untuk menghasilkan barang kebutuhan pokok tersebut akan diarahkan untuk membuat barang-barang lainnya. Kemampuan masyarakat berproduksi bertambah luas sehingga mendorong pertukaran barang-barang antar daerah. Semakin efektif pemanfaatan-pemanfaatan sumber daya alam berarti semakin meningkat pula standar hidup penduduk pada umumnya. Keadaan semacam ini tidak mungkin terjadi tanpa ditunjang oleh fasilitas transportasi yang baik.

Kelancaran pertukaran barang-barang mempunyai pengaruh penting misalnya dalam hal:

1. Perluasan daerah pemasaran.
2. Suplai barang-barang dalam pasar yang berbeda tempat dapat diseimbangkan sesuai dengan keadaan permintaannya.
3. Jika daerah pemasaran bertambah luas maka persaingan di antara penjual meningkat.
4. Spesialisasi akan mendorong kecenderungan kegiatan produksi berkonsentrasi pada sumber bahan mentah atau memilih lokasi mendekati pasar.

2.1.2.3 Manfaat-Manfaat di Bidang Sosial

Secara alamiah penduduk berkelompok dalam masyarakat yang terdiri dari berbagai ukuran (besaran). Mereka berusaha memenuhi hidupnya secara harmonis dalam berbagai aspek. Aspek-aspek sosial meliputi aspek-aspek kebudayaan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan rekreasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan sosial tersebut ditunjang oleh kegiatan transportasi. Kegiatan transportasi memberikan manfaat di bidang sosial, yaitu akan mendorong:

1. Kegiatan perjalanan penumpang, pertukaran barang-barang cetakan dan kebudayaan, yang selanjutnya dapat menunjang peningkatan pembangunan intelektual.
2. Pendidikan dan pengajaran dapat pula dikembangkan dengan cara pertukaran pengetahuan di antara negara-negara.

3. Di daerah yang jarang penduduknya atau suatu daerah yang mengalami bencana alam atau wabah penyakit dapat diberikan bantuan.
4. Penduduk menjadi tidak terlalu terikat pada daerah tempat tinggalnya atau keluarganya; mereka dapat mencari pekerjaan di luar daerahnya.
5. Kegiatan rekreasi dapat mempererat hubungan antara penduduk di daerah yang satu dengan daerah lainnya.

2.1.2.4 Manfaat-Manfaat di Bidang Politik

Dunia dibagi dalam wilayah-wilayah politik yang membentuk bangsa merdeka, dan rakyat di tiap-tiap wilayah tersebut membentuk negara. Setiap negara mempunyai pemerintahan yang mengatur aspek kehidupan politik, meliputi hubungan rakyat dengan negara dan negara dengan rakyat. Ciri esensial suatu negara yaitu semua rakyatnya harus tunduk pada pemerintahannya; dan efektifitas pemerintahan meningkat apabila daerah-daerah yang terisolasi oleh jarak dan keadaan geografisnya dapat dijangkau.

Bantuan transportasi dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Kesatuan nasional menjadi lebih kuat jika isolasi daerah-daerah terpencil dapat diatasi.
2. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diperluas secara seragam ke seluruh penjuru tanah air.
3. Pertahanan dan keamanan nasional terhadap agresi dari luar ataupun gangguan keamanan dari dalam ditentukan pula oleh sistem transportasi yang efektif.

2.1.2.5 Fungsi Transportasi Sebagai Penunjang dan Pendorong Pembangunan

Fungsi transportasi sebagai penunjang pembangunan adalah memberikan pelayanan bagi peningkatan dan pembangunan berbagai kegiatan pada sektor-sektor lain, misalnya dalam sektor pertanian, perindustrian, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pariwisata, dan lainnya.

Fungsi transportasi dapat pula sebagai pendorong pembangunan, yaitu membantu membuka keterisolasian daerah. Daerah-daerah terisolasi tidak

memiliki fasilitas pelayanan transportasi, sehingga menjadi daerah yang tidak berinteraksi dengan daerah-daerah luar, akan menjadi daerah yang tertinggal. Setelah tersedia fasilitas transportasi, daerah-daerah terisolasi akan menjadi daerah yang terbuka. Dengan terbukanya aksesibilitas transportasi akan mendorong peningkatan produksi lokal, dimana surplus produksinya akan dipasarkan ke luar daerah. Perdagangan antar daerah bertambah ramai, menjadikan daerah yang tadinya terisolasi, menjadi tidak terisolasi lagi. Jadi, fungsi transportasi sangat penting dalam membantu membuka keterisolasian daerah, sehingga menjadi terbuka dan berkembang seperti daerah-daerah lainnya. Peranan transportasi sangat penting, karena berfungsi sebagai penunjang dan pendorong pembangunan. (M.N Nasution, 1996 dan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM/49 Tahun 2005).

2.2 Kebutuhan Jasa Transportasi

Penduduk di suatu wilayah (negara) jumlahnya banyak. Setiap penduduk mempunyai berbagai kegiatan. Untuk mengerjakan kegiatan diperlukan gerak yang menjangkau tempat (ruang) yang berbeda, berarti dibutuhkan kegiatan transportasi. Kebutuhan transportasi bermacam-macam jenisnya, kebutuhan jasa transportasi untuk pergi ke tempat bekerja, ke sekolah, ke pasar, ke bank, ke rumah keluarga, ke objek wisata dan lainnya.

Kebutuhan (*need*) berbeda dengan keinginan (*want*). Kebutuhan adalah keperluan yang harus dilaksanakan (atau yang dikerjakan), sedangkan keinginan yang termasuk dalam daftar keinginan, artinya belum dilaksanakan, maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan itu merupakan keinginan yang dilaksanakan, maka untuk melaksanakan kebutuhan itu harus disediakan fasilitas atau sarana untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam kegiatan transportasi, kebutuhan akan jasa transportasi harus disediakan fasilitas (sarana dan prasarana) transportasi, agar supaya kegiatan transportasi tersebut dapat terlaksana. Dalam analisis ekonomi, kebutuhan transportasi itu diartikan sebagai permintaan akan jasa transportasi (*demand for transportation services*), sedangkan fasilitas (sarana dan prasarana) transportasi

diartikan sebagai penawaran jasa transportasi (*supply of transportation services*) permintaan berhadapan dengan penawaran, yang berlangsung dalam pasar.

Pasar diartikan sebagai keseluruhan permintaan dan penawaran suatu barang tertentu (misalnya beras atau mobil bukan meliputi semua barang atau beberapa barang) pada suatu saat tertentu (pada hari ini, bukan besok atau minggu depan).

Dalam pasar jasa transportasi, jumlah permintaan dan penawaran jasa transportasi akan menentukan tinggi rendahnya harga (tarif) jasa transportasi, yang merupakan harga kesepakatan atau harga keseimbangan (*equilibrium price* atau *market price*). Untuk memenuhi kebutuhan (permintaan) akan jasa transportasi harus disediakan fasilitas (penawaran suplai) transportasi yang seimbang jumlahnya atau kapasitasnya dengan yang dibutuhkan.

Bila terjadi ketidakseimbangan antara kebutuhan transportasi dan fasilitas transportasi yang tersedia, akan menimbulkan keadaan yang tidak seimbang. Bila kebutuhan transportasi lebih kecil dari fasilitas transportasi yang tersedia (berarti terdapat kelebihan kapasitas atau *excess capacity*). Sebaliknya bila kebutuhan transportasi lebih besar dari fasilitas transportasi yang tersedia berarti menimbulkan pemborosan, dan *excess demand* menimbulkan persoalan karena sebagian dari kebutuhan transportasi tidak terpenuhi atau tidak terlayani akan mengakibatkan sebagian penumpang tidak berangkat, terlambat masuk kantor karena harus menunggu kendaraan berikutnya.

Untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan transportasi yang cukup, yang efektif dan efisien, kapasitas fasilitas transportasi harus disediakan berkeseimbangan dengan kebutuhan jasa transportasi.

2.3 Karakteristik Jasa Transportasi dan Kapasitas Fasilitas Transportasi Yang di Sediakan

Untuk memenuhi kebutuhan jasa transportasi dibutuhkan fasilitas (sarana dan prasarana) transportasi dalam kapasitas yang cukup atau seimbang. Kebutuhan jasa transportasi sangat luas, yaitu meliputi : (1) sub sektor transportasi darat (transportasi jalan, kereta api, sungai dan danau serta penyeberangan), (2) sub sektor transportasi laut, dan (3) sub sektor transportasi udara. Masing-masing sub sektor transportasi terdiri dari sarana dan prasarana transportasi.

Sarana transportasi harus diupayakan tersedia dalam kapasitas yang mencukupi. Sarana transportasi terdiri dari kendaraan bermotor (dan kendaraan tidak bermotor), kereta api, kapal laut dan pesawat udara. Prasarana meliputi jalan, pelabuhan (dermaga laut), jalan rel, bandar udara (landasan pacu).

Karakteristik jasa transportasi yang efektif dan efisien, meliputi (1) lancar atau cepat (*speed*), (2) selamat atau aman (*safety*) (3) berkapasitas (*capacity*) (4) tertib dan teratur (*regularity*) (5) komprehensif (*comprehensive*) (6) bertanggung jawab (*responsibility*), (7) murah (*acceptable cost*) atau terjangkau oleh daya beli masyarakat (*affordable price*) untuk angkutan barang (1 s/d 7), dan untuk angkutan penumpang ditambah satu lagi, yaitu (8) nyaman (*comfortable*) jadi meliputi (1 s/d 8).

Kapasitas fasilitas transportasi yang disediakan harus mampu memenuhi karakteristik jasa transportasi yang efektif dan efisien yaitu dapat memenuhi terlaksananya kegiatan transportasi secara lancar (cepat), selamat (aman), berkapasitas (mencukupi), berfrekuensi cukup (komprehensif), tertib dan teratur, bertanggung jawab, murah (terjangkau masyarakat) dan aman.

Untuk dapat memenuhi dan melaksanakan kegiatan transportasi yang efektif dan efisien seperti dikemukakan diatas fasilitas transportasi harus disediakan dalam jumlah yang mencukupi dan kapasitas yang mencukupi pula, dan memberikan mutu yang baik atau dapat dikatakan disediakan dalam kuantitas dan kualitas pelayanan transportasi yang baik (atau memuaskan). Jumlah fasilitas transportasi yang cukup menyangkut banyaknya sarana angkutan yang disediakan dalam jumlah yang cukup banyak, sehingga semua penumpang yang melakukan perjalanan dalam jumlah berbeda-beda banyaknya, dalam waktu yang berbeda-beda, dapat terangkut semua. Berbeda-beda jumlahnya, terdapat fluktuasi, pada suatu saat mencapai jumlah yang banyak, tetapi pada saat lain hanya sedikit jumlahnya. Fluktuasi jumlah penumpang terjadi menurut jam yang berbeda, bulan yang berbeda, atau berbeda menurut tahun. Ada jam, bulan dan tahun yang sibuk (*peak hours, peak months, peak years*). Dan sebaliknya, ada *off-peak hours, off-peak months dan off-peak years*.

Kapasitas yang mencukupi berkaitan dengan kapasitas angkut. Daya angkut kendaraan dinyatakan dengan jumlah kursi yang tersedia (untuk angkutan

penumpang) dan untuk angkutan barang dinyatakan kemampuan muat barang yang diangkut (dalam ton atau meter kubik) per kendaraan.

Mutu pelayanan jasa transportasi yang baik atau memuaskan dimaksudkan dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan rasa nikmat kepada penumpang yang diangkut oleh kendaraan tersebut. Rasa nyaman dan nikmat kepada penumpang, berarti penumpang tidak berdesak-desakan, disediakan tempat duduk yang longgar, makanan, bahan bacaan (surat kabar, majalah dan lainnya), dapat mendengarkan lagu-lagu merdu, dapat melihat televisi, suasana sejuk (khususnya untuk penumpang udara). Demikian pula, untuk penumpang kereta api dan bus jarak jauh. Untuk angkutan barang mutu pelayanan transportasi yang baik, diinterpretasikan bahwa barang yang diangkut tidak mengalami kerusakan atau kehilangan.

Jasa transportasi yang baik dan memuaskan meliputi pula bahwa angkutan penumpang dan barang dilakukan tepat waktu (berangkat dan tempat asal dan tiba di tempat tujuan), tidak mengalami keterlambatan ataupun penundaan.

Kebutuhan jasa transportasi meningkat terus seiring dengan penambahan jumlah penduduk dan peningkatan pendapatan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan jasa transportasi yang meningkat memerlukan tersedianya kapasitas fasilitas transportasi yang cukup, baik kuantitasnya maupun kualitas pelayanannya. Menyediakan fasilitas (sarana) transportasi yang berkapasitas dan berkualitas yang berarti dapat menyelenggarakan kegiatan pelayanan transportasi secara efektif dan efisien.

Sejak beberapa tahun yang lalu sampai sekarang dan masa depan, kenyataan menunjukkan bahwa jumlah permintaan jasa transportasi bertambah lebih besar dan lebih cepat daripada jumlah dan kapasitas kendaraan umum yang tersedia (penawaran), maka selamanya mengakibatkan terjadinya kepadatan dan kemacetan di kota-kota besar. Kepadatan dan kemacetan lalu-lintas merupakan eksternalitas negatif yang dampaknya sangat luas terhadap kegiatan bisnis dan pembangunan secara luas yang dirasakan merugikan, oleh karena itu eksternalitas negatif harus dihilangkan.

2.4 Transportasi Kereta Api

Pengembangan transportasi kereta api jangka panjang pada tataran wilayah nasional diarahkan dapat berperan cukup dominan dalam melayani pergerakan penumpang dan barang jarak jauh dan bersifat massal antar simpul dan kota nasional internal pulau terutama pada pulau-pulau besar seperti Pulau Sumatera, Pulau Jawa, Pulau Kalimantan, Pulau Sulawesi dan Pulau Papua.

Strategi pengembangan jaringan kereta api secara rinci meliputi: modernisasi industri perkeretaapian, meningkatkan keselamatan dan kehandalan perkeretaapian, meningkatkan kapasitas lintas, dan pengembangan jaringan jalan rel di Pulau Sulawesi, Kalimantan dan Papua.

Jaringan pelayanan transportasi kereta api diarahkan pada peningkatan frekuensi lintas yang telah ada dan pembukaan jalur kereta api ke simpul-simpul utama. Selain untuk pergerakan antar kota, jaringan pelayanan transportasi kereta api juga dikembangkan pada kota-kota nasional yang diperkirakan akan berkembang sangat pesat di masa mendatang yang ditandai dengan konsentrasi penduduk yang cukup signifikan.

Jaringan jalan kereta api di Pulau Jawa sudah menyatu di seluruh wilayah provinsi. Oleh karenanya untuk meningkatkan daya saing transportasi kereta api di Pulau Jawa dengan moda transportasi yang lain yakni transportasi udara dan jalan, maka perlu dilakukan peningkatan yang ada, sehingga lebih kompetitif. Kebijakan perkeretaapian di Pulau Jawa dapat dikategorikan sebagai fungsi sektor pelayanan (*serving sector*), sehingga dapat memberikan pelayanan terhadap permintaan. Untuk angkutan barang di Pulau Jawa, telah dibagi dalam empat jenis komoditi yang paling dominan, yaitu batubara, minyak, semen dan pupuk.

Dalam jangka panjang kepadatan penduduk di Pulau Sumatera, khususnya Kota Medan akan meningkat cukup tajam sehingga jaringan pelayanan transportasi massal seperti kereta api perlu dikembangkan. Pengembangan jaringan prasarana transportasi kereta api diarahkan pada peningkatan kapasitas jaringan yang telah ada baik melalui perbaikan jalur (kecepatan tinggi) maupun penambahan jalur baru paralel/jalur ganda (Miro, 2012).

2.5 Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, keperluan operasi kereta api. Stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan kepentingan pengoperasian kereta api.

Pada stasiun kereta api terdapat jasa pelayanan khusus berupa ruang tunggu penumpang, bongkar muat barang, pergudangan, parkir kendaraan, dan penitipan barang (UU RI 23/07).

2.5.1 Peranan dan Pengertian Stasiun Dalam Sistem Transportasi

Terjadinya transformasi dalam era perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini menyebabkan suatu perubahan besar dalam perkembangan peradaban manusia yang semakin modern. Perkembangan tersebut semakin baik dari waktu ke waktu dan berjalan seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan manusia.

Dengan berkembangnya kebutuhan yang kian beragam, maka hal tersebut menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang baik pula. Salah satu kebutuhan yang ada menjadi vital saat ini adalah sarana objek suatu tempat pemberhentian sementara yang disinggahi oleh moda transportasi itu sendiri.

Dalam hal ini stasiun menjadi salah satu objek perpindahan manusia ataupun barang yang berfungsi memulai dan mengakhiri suatu perjalanan dan perpindahan objek.

2.5.2 Fungsi Stasiun

Berdasarkan terhadap pemakainya stasiun terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Stasiun penumpang, berfungsi sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang, baik barang milik penumpang maupun barang ekspedisi.
2. Stasiun barang, berfungsi sebagai tempat bongkar muat barang dan biasanya terletak terpisah dengan stasiun penumpang.

3. Stasiun langsrangan, berfungsi untuk menyusun dan mengumpulkan gerbong-gerbong yang mempunyai tujuan yang berbeda-beda.

2.5.3 Kegiatan di Stasiun

Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Pasal 9 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api meliputi:

1. kegiatan pokok;
2. kegiatan usaha penunjang; dan
3. kegiatan jasa pelayanan khusus.

2.5.4 Persyaratan Teknis Bangunan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api terdiri dari:

1. Gedung Stasiun Kereta Api;
2. Gedung untuk kegiatan penunjang;
3. Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus;
4. Instalasi pendukung;
5. Peron.

2.5.5 Penentuan Lokasi Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan penempatan stasiun kereta api dibagi menjadi:

1. Gedung Kegiatan Pokok
 - a. Lokasi sesuai dengan pola operasi perjalanan kereta api.
 - b. Menunjang operasional sistem perkeretaapian.
 - c. Tata letak ruang sesuai dengan alur proses kedatangan dan keberangkatan penumpang kereta api serta tidak mengganggu pengaturan perjalanan.

- d. Tidak mengganggu lingkungan.
 - e. Terjamin keselamatan dan keamanan operasi kereta api.
2. Gedung Kegiatan Penunjang Stasiun Kereta Api dan Gedung Jasa Pelayanan Khusus di Stasiun Kereta Api
- a. Lokasi sesuai dengan pola operasi stasiun kereta api.
 - b. Tata letak ruang tidak mengganggu alur proses kedatangan dan keberangkatan penumpang kereta api dan pengaturan perjalanan kereta api.
 - c. Menunjang kegiatan stasiun kereta api dalam rangka pelayanan pengguna jasa stasiun.
 - d. Terjamin keselamatan dan keamanan operasi kereta api.

2.6 Kereta Api Siantar Ekspres

Kereta Api Siantar Express merupakan layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk perjalanan antarkota Medan-Pematang Siantar. Perjalanan ini terhubung melalui relasi Stasiun Medan dan Stasiun Pematang Siantar. Pengelolaan KA Siantar Ekspres sampai saat ini berada di bawah kendali Divisi Regional 1 Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darusaalam.

Kereta Api Siantar Ekspres merupakan rangkaian kereta api penumpang kelas ekonomi (K3) yang menghubungkan Medan dengan Pematang Siantar yang memiliki jarak tempuh sekitar 127 Km dengan kecepatan 50-60 Km/jam setiap harinya. Kereta ini melayani perjalanan Medan-Pematang Siantar sebanyak satu kali satu hari, pergi pulang. Kereta Api Siantar Ekspres akan berangkat setiap siang pukul 14.00 WIB dari Stasiun Medan dan akan tiba pukul 17.50 WIB di Stasiun Siantar, setelah perjalanan selama 3 jam 50 menit. Sementara itu, KA Siantar Ekspres dari Stasiun Siantar biasanya berangkat pagi pukul 06.20 WIB dan kemudian tiba di Kota Medan pada pukul 10.30 WIB setelah perjalanan memakan waktu 4 jam 5 menit.

Saat ini kereta api ini merupakan kereta api satu-satunya yang melayani perjalanan Medan – Siantar, setelah kereta api Dolok Martimbang tidak beroperasi lagi.

2.7 Konsep dan Dimensi Kualitas Layanan

“Pembeli adalah Raja” merupakan jargon dalam bisnis yang sering kita dengar. Pembeli diperlakukan seperti raja yang memiliki makna bahwa pembeli harus mendapat pelayanan yang sangat baik dari penjual. Jika pembeli merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari penjual, maka pembeli tersebut akan berpindah kepada penjual lain. Penjual yang tidak melayani pembelinya dengan baik, mereka akan kehilangan konsumennya.

Memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli (konsumen) tidak hanya dimonopoli oleh sektor bisnis saja. Sektor non bisnis, seperti pemerintahan juga perlu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintahan diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di mana pelayanan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh sektor swasta, seperti perijinan, pendidikan murah, pelayanan kesehatan murah, dan lain-lain. Unit pelayanan di pemerintahan dikatakan baik jika unit pelayanan tersebut mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat. Artinya, kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat minimal sama atau bahkan lebih dari kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Setiap penyelenggara (baik sektor bisnis maupun pemerintahan) perlu melakukan perbaikan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Terlebih lagi bagi penyelenggaraan pelayanan yang hidup dalam lingkungan persaingan yang sangat ketat dan tuntutan pelayanan oleh masyarakat yang tinggi. Perbaikan terhadap kualitas layanan kepada konsumen (pengguna) adalah mutlak harus dilakukan oleh organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis.

Dalam kegiatan produksi, produk yang dihasilkan dapat dibagi ke dalam 4 kategori, yaitu barang, pelayanan, orang, dan tempat. Barang terbagi ke dalam 2 jenis, yaitu barang tahan lama (*durable goods*) dan barang tidak tahan lama (*nondurable goods*). Produk berupa barang, misalnya mobil, televisi, buku, nasi goreng. Pelayanan (*service*) merupakan produk perusahaan yang bersifat tidak berwujud. Contoh produk berupa pelayanan, misalnya perbankan, salon kecantikan, perijinan oleh instansi pemerintah, konsultan kesehatan, transportasi, pengiriman. Contoh produk berupa orang adalah artis, model. Contoh produk

berupa tempat adalah Bali, Borobudur, Prambanan, Pantai Parang Tritis. Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

2.7.1 Konsep dan Kualitas Layanan

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Banyak terdapat defenisi tentang kualitas layanan. Defenisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen). Wyckof mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Kotler dan Clarke mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat

relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan.

2.7.2 Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas layanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten. Parasuraman menjabarkan kualitas layanan ke dalam 10 dimensi pelayanan, yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan.
2. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*).
3. Kemamuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*).
4. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*competence*).
5. Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*courtesy*).
6. Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*credibility*).

7. Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas keamanan (*security*).
8. Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*access*).
9. Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*communication*).
10. Usaha petugas dalam memahami kebutuhan konsumen (*understanding the customer*).

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management*, kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan dan penyelenggara pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal-hal yang tidak memuaskan (keluhan). Selain itu dapat juga dilakukan dengan konsumen yang merasa dirugikan oleh pelayanan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan menyediakan kotak saran atau telepon pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelayanan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan ini akan memberikan banyak manfaat kepada perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk dapat segera menyelesaikan masalah.

b) Survei Kepuasan Konsumen

Keluhan dan saran yang disampaikan konsumen tidak bisa digunakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan. Untuk tujuan mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survei kepuasan konsumen atau pengguna pelayanan. Konsumen yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.

c) Konsumen Bayangan (*Ghost Shopping*)

Konsumen bayangan maksudnya adalah orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi konsumen atau pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak. Jika pengukuran dilakukan oleh perusahaan, biasanya penilaian dilakukan juga terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing. Dengan demikian perusahaan akan memperoleh informasi untuk merancang kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

d) Analisis Konsumen Yang Beralih

Cara ini dilakukan dengan menghubungi konsumen yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada konsumen yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan pesaing. Dengan cara ini dapat diketahui penyebab konsumen beralih kepada pesaing dan perusahaan dapat merancang kebijakan untuk memperbaikinya.

Parasuraman (1998) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles*, yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. *Reliability*, meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. *Responsiveness*, meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu pemahaman dengan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi *assurance* memiliki empat subdimensi, yaitu *competence*, *credibility*, *courtesy*, dan *security*. *Competence*

adalah keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada konsumen. *Credibility* adalah kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa. *Courtesy* adalah etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa. *Security* adalah rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.

5. *Empathy*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi *empathy* memiliki tiga subdimensi, yaitu *access* adalah tingkat kemudahan pihak penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui oleh konsumen. *Communication* adalah kemampuan pihak penyedia untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen. *Understanding the Customer* adalah usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, dan menyampaikan layanan kepada konsumen. Harapan konsumen pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor komunikasi antara mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan individu konsumen (*personal needs*), dan pengalaman yang dirasakan oleh konsumen pada masa lalu (*past experience*).

Kualitas yang dirumuskan oleh penyedia pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna pelayanan dan berakhir pada persepsi pengguna pelayanan. Dengan demikian, citra kualitas layanan yang baik bukan hanya didasarkan pada perspektif pihak penyedia pelayanan saja, namun didasarkan juga pada perspektif atau persepsi pengguna pelayanan. Pengguna pelayanan merupakan pihak yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan, sehingga seharusnya mereka menentukan kualitas layanan. Persepsi pengguna pelayanan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna pelayanan atas suatu

pelayanan adalah cara penyampaian pelayanan (*service encounters*), bukti pelayanan (*evidence of service*), citra Perusahaan (*image*) dan harga pelayanan (*price of services*).

2.8 Standar Pelayanan Minimum Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015 perkeretaapian merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri atas sarana, prasarana, sumber daya manusia, kriteria, serta norma, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

SPM (Standar Pelayanan Minimal) berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai janji dan kewajiban penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang mudah, berkualitas, cepat, terjangkau, dan terukur.

Di dalam angkutan kereta api harus mengacu pada standar pelayanan minimum, baik di dalam stasiun maupun di dalam perjalanan. Di dalam Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015 Bab II tentang ruang lingkup dalam pasal (2) adalah :

1. Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum;
2. Standar pelayanan minimum yang dimaksud pada ayat (1) , merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan penyelenggaraan sarana perkeretaapian yang melaksanakan angkutan orang dengan kereta api;
3. Standar pelayanan minimum pada ayat (2) meliputi :
 - a) Standard pelayanan minimum di stasiun kereta api.
 - b) Standard pelayanan minimum dalam perjalanan.

2.8.1 Standar Pelayanan Stasiun

Indikator kualitas pelayanan di stasiun ini disusun berdasarkan standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api di stasiun Peraturan Menteri Perhubungan nomor 48 tahun 2015 yang meliputi 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu: keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Variabel kualitas pelayanan ini kemudian disesuaikan dengan yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (2007) yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Selain dari peraturan dan yang telah dikemukakan ada pula dimensi kualitas pelayanan dari beberapa paper/jurnal. Berdasarkan parameter tersebut kemudian dapat disimpulkan dimensi dan variabel/indikator kualitas pelayanan yang dianggap paling berpengaruh terhadap pelayanan di Stasiun Medan.

1) Keselamatan

- a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) mudah terlihat dan terjangkau;
 - Alat pemadam api ringan/(APAR).
 - Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi.
 - Titik kumpul evakuasi.
 - Nomor-nomor telepon darurat.
- b. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat mudah terlihat dan terjangkau;
 - Perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan).
 - Kursi roda.
 - Tandu.
- c. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal.

2) Keamanan

- a. Fasilitas keamanan peralatan pencegah tindak kriminal (ketersediaan CCTV).
- b. Petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.

- c. Informasi gangguan keamanan yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang mudah terlihat dan mudah terbaca.
- d. Lampu penerangan (200-250 lux) yang berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberi rasa aman bagi pengguna jasa.

3) Kehandalan/keteraturan

- a. Layanan penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang). Pelayanan maksimum 180 detik per penumpang, serta tersedianya informasi ada atau tidak adanya tempat duduk.

4) Kenyamanan

- a. Ruang tunggu yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka). Untuk satu orang minimum 0,6m². Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
- b. Ruang boarding yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri. Untuk satu orang minimum 0,6m², dilengkapi dengan tempat duduk. Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
- c. Toilet WC/MCK
 - Pria (4 urinoir, 3 wc, 2 wastafel).
 - Wanita (6 wc, 2 wastafel).
 - Tersedia 1 toilet untuk penumpang disabilitas.
 - Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik
- d. Fasilitas peribadatan/mushola yang terpadu dengan tempat wudhu.
 - Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas).
 - Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas).
 - Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.

- e. Fasilitas pengatur sirkulasi suhu udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara di ruang tunggu tertutup dengan suhu dalam ruangan 27°C .

5) Kemudahan

- a. Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, yang memuat; denah/layout, nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanannya, nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya, tarif KA, peta jaringan KA, ketersediaan informasi tempat duduk KA antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket.

- Informasi dalam bentuk visual diletakan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca
- b. Informasi dalam bentuk audio harus terdengar dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada.
- Informasi gangguan perjalanan kereta api (informasi diumumkan maksimum 30 menit setelah terjadi gangguan) jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.
- Informasi angkutan lanjutan (penempatan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca) yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca yang memuat lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan.
- Fasilitas layanan penumpang yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan. Mempunyai tempat dan 1 meja kerja, serta satu orang petugas cakap berbahasa inggris.
- Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari kereta (selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm).
- Tempat parkir kendaraan baik roda 4 dan roda 2. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada. Sirkulasi kendaraan masuk-keluar lancar.

6) Kesetaraan

- a. Fasilitas bagi penumpang *difable*. Terdapat *ramp* dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron.

- b. Ruang ibu menyusui yang disediakan khusus fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.

2.8.2 Standar Pelayanan Dalam Perjalanan

Indikator kualitas pelayanan dalam perjalanan ini disusun berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 48 tahun 2015 yang meliputi 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu: keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Variabel kualitas pelayanan ini kemudian disesuaikan dengan yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (2007) yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Selain dari peraturan dan yang telah dikemukakan ada pula dimensi kualitas pelayanan dari beberapa paper/jurnal. Berdasarkan parameter tersebut kemudian dapat disimpulkan dimensi dan variabel/indikator kualitas pelayanan yang dianggap paling berpengaruh terhadap pelayanan di dalam perjalanan (Kereta Api Siantar Ekspres).

1) Keselamatan

- a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) mudah terlihat dan terjangkau;
 - Alat pemadam api ringan/(APAR).
 - Rem darurat.
 - Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau.
 - Petunjuk jalur evakuasi.
- b. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat mudah terlihat dan terjangkau;
 - Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah dilihat dan terjangkau.

2) Keamanan

- a. Fasilitas pendukung peralatan pencegah tindak kriminal (ketersediaan CCTV).

- b. Petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran selama dalam perjalanan.
- c. Informasi gangguan keamanan yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang mudah terlihat dan mudah terbaca.
- d. Lampu yang berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta api untuk memberi rasa aman bagi pengguna jasa.

3) Keandalan/keteraturan

- a. Ketepatan jadwal kereta api untuk memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA (keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan).

4) Kenyamanan

- a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran (memiliki nomor tempat duduk).
- b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan.
 - Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi.
 - Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
- c. Lampu yang berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta api untuk memberi rasa aman bagi pengguna jasa.
- f. Fasilitas pengatur sirkulasi suhu udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara dengan suhu dalam ruangan 27°C.
- d. Restorasi yang berfungsi untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum.
- e. Rak bagasi untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.

5) Kemudahan

- a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan
 - Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca.

- Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
- b. Informasi gangguan perjalanan kereta api
- Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
- c. Nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta.
- 2 buah nama/ relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan.
 - 1 buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang.
 - 1 buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam.
 - Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca.
- 6) Kesetaraan
- a. Fasilitas bagi penumpang *difable* seperti penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia.
- Minimal tersedia 4 tempat duduk dalam satu kereta.

2.9 Kepuasan Penumpang

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2004: 195) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Yamit (2005: 78) menyatakan bahwa kepuasan penumpang adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan penumpang adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: biaya, harga, emosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk (Devani & Rizko, 2016).

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan penumpang setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan

penumpang memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan penumpang kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat penumpang menjadi loyal (Umar 2005: 65).

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang atau gembira.

Dari pemaparan mengenai kepuasan penumpang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan suatu perasaan konsumen yang timbul setelah merasakan ataupun menggunakan layanan jasa sehingga konsumen dapat menilai apakah pelayanan tersebut sudah memuaskan atau belum dan juga apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan dari konsumen tersebut.

2.10 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

2.10.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para calon penumpang yang akan menggunakan KA Siantar Ekspres rute Medan-P.Siantar.

2.10.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang didapat. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiono, 2019).

Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* memberikan saran-saran tentang ukuran untuk sampel penelitian seperti berikut:

1. Ukuran sampel layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimum 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Dalam penelitian ini jumlah penumpang yang menggunakan KA Siantar Ekspres rute Medan - P.Siantar tidak diketahui dengan pasti jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dicari dengan menggunakan pers 2.1.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (2.1)$$

Dimana:

- n : Jumlah sampel yang diperlukan
Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%
p : Peluang benar 50%
q : Peluang salah 50%
e : Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

2.10.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai

macam teknik sampling yang digunakan. Adapun teknik sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* meliputi, *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. Sedangkan *Nonprobability sampling* meliputi, *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

2.11 Skala Pengukuran

2.11.1 Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Untuk mengukur tingkat persepsi terhadap layanan yang diberikan, digunakan skala likert yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 2.1: Skala Likert.

Angka	Kenyataan (X)	Harapan (Y)
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

2.12 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Validitas skala adalah sejauh mana skala tersebut menghasilkan data yang akurat (tepat) dan cermat sesuai dengan fungsi ukurnya (Azwar, 2016). Adapun langkah-langkah dalam melakukan uji validitas alat ukur adalah sebagai berikut:

1. Menghitung total skor dari setiap responden.
2. Mencari skor item yang akan di uji dan skor totalnya.
3. Mencari koefisien korelasi skor responden pada item tersebut, dengan rumus umum dapat dilihat pada pers. 2.2.

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi
 $\sum y$: Jumlah total skor
 N : Jumlah responden
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total
 $\sum x$: Jumlah skor item
 $\sum xy$: Total perkalian skor item

Nilai r_{xy} kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} , apabila r_{xy} lebih kecil dari r_{tabel} maka atribut tersebut dinyatakan valid.

2.13 Uji Reliabilitas

Istilah reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti konsistensi, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan dan sebagainya. Namun gagasan pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2016). Uji reliabilitas merupakan pengujian konsistensi skala yang akan memberikan koefisien alfa (Cronbach, 1951) yang bernilai 0–1. Rumus yang di gunakan seperti pada pers. 2.3.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \quad (2.3)$$

Keterangan:

r_{11} : Nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*).

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian butir.

K : Banyaknya jumlah butir pertanyaan.

$\sum \sigma t^2$: Varian total.

2.14 Analisis Deskriptif Kualitatif

Menurut I Made Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Sedangkan menurut Sugiyono (2008:14) merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode penelitian ini sering di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah yakni obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti, dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut dimana peneliti adalah instrumen kunci. Dalam penelitian kuantitatif rumusan masalah merupakan fokus penelitian yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk lapangan atau situasi sosial tertentu dengan maksud untuk memahami gejala sosial yang kompleks.

2.15 Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model *multi-attribute* dan dapat di gunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan.

Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang di dasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai, kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (prioritas utama). Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini, Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (pertahankan prestasi). Kuadran C pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini, Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (prioritas rendah). Kuadran D menggambarkan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, Oleh karena itu maka daerah ini disebut daerah berlebih (berlebihan). (Sugiyono, 2019).

Adapun langkah-langkah metode *Importance-Performance Analysis/ IPA* adalah sebagai berikut.

1. Menghitung skor tingkat kinerja dan harapan untuk setiap item atribut dengan rumus yang dapat dilihat pada pers. 2.4.

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

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja.

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan.

$\sum Xi$ = Total skor kinerja.

$\sum Yi$ = Total skor tingkat kepentingan/harapan.

n = Jumlah responden (orang).

2. Menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja/kenyataan dengan harapan untuk setiap atribut dengan rumus yang dapat dilihat pada Pers 2.5.

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

$\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja/kenyataan.

$\sum Yi$ = Skor penilaian harapan.

3. Menghitung total rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan secara keseluruhan menggunakan Pers. 2.6.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor total rata-rata penilaian kinerja/kenyataan.

\bar{Y} = Skor total rata-rata penilaian harapan.

$\sum \bar{X}$ = Jumlah skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan.

$\sum \bar{Y}$ = Jumlah skor rata-rata penilaian harapan.

K = Jumlah atribut pertanyaan.

4. Skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan untuk setiap item atribut diplot kedalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis*.



Gambar 2.1: Diagram Kartesius IPA

Gambar diatas merupakan diagram kartesius dimana terdapat empat kuadran untuk menganalisa kepentingan dan kinerja.

a. Kuadran A

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama.

b. Kuadran B

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.

c. Kuadran C

Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

d. Kuadran D

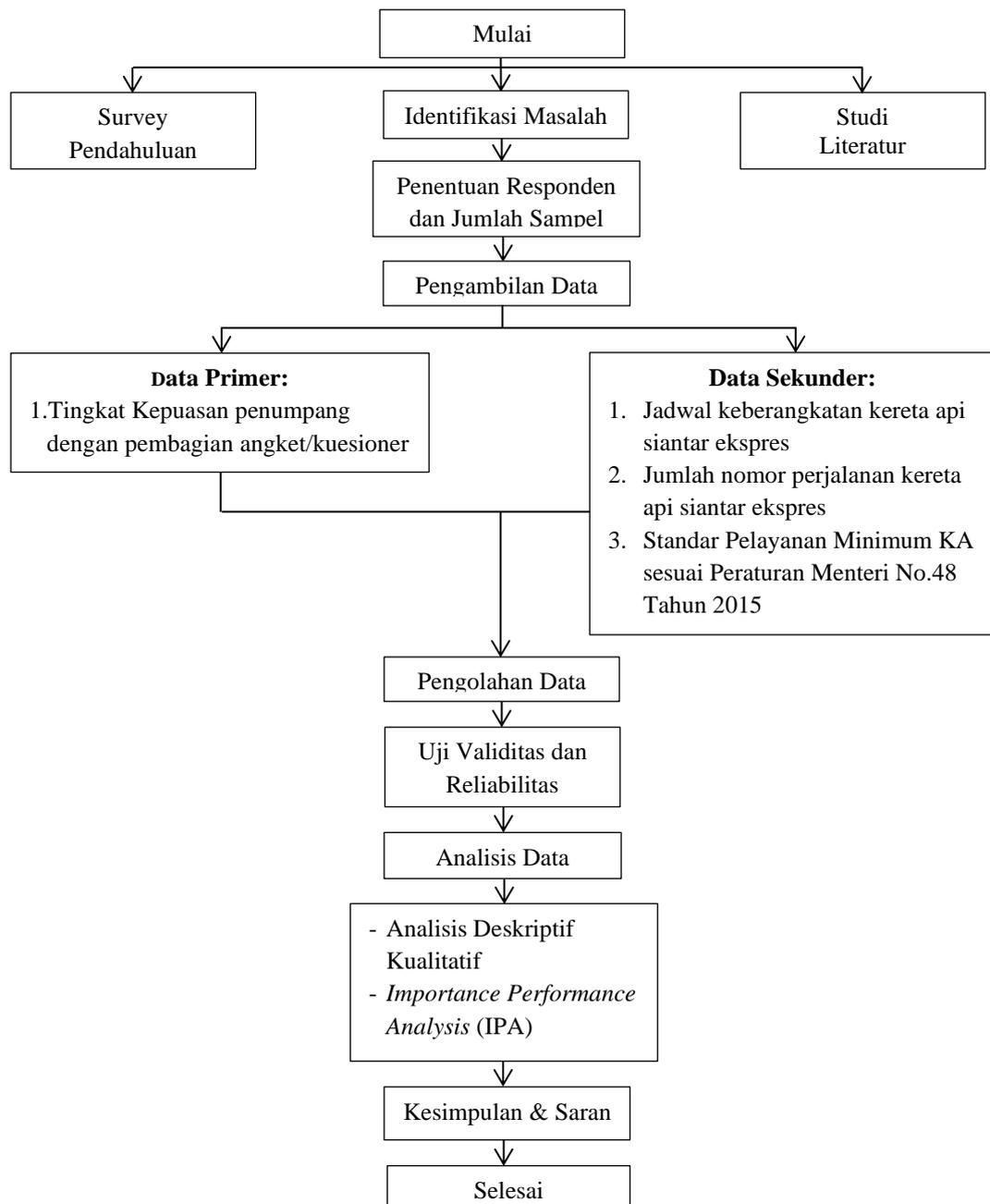
Dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Bagan Alir Penelitian

Penulis membuat tugas akhir ini dengan langkah-langkah yang telah direncanakan pada bagan alir Gambar 3.1.



Gambar 3.1: Bagan Alir Penelitian

3.2 Survey Pendahuluan

Survei dilakukan pada lokasi penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran umum kondisi di lapangan dan untuk mengetahui keadaan lingkungan dari calon penumpang. Adapun survei lokasi ini dilakukan dengan pengamatan secara visual untuk mendapatkan sejumlah informasi yang dapat diperoleh dengan melakukan wawancara kepada penjaga loket, petugas keamanan dan beberapa calon penumpang yang akan menggunakan kereta api.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Survei dilakukan dalam kurun waktu 1 minggu dimulai pada tanggal 18 sampai dengan tanggal 24 Juni tahun 2021. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap calon penumpang pada ruang tunggu keberangkatan, diruangan boarding pass dan juga pada saat didalam perjalanan menuju Kota Pematang Siantar.

Adapun lokasi penelitian berada pada Stasiun Medan yang merupakan tempat titik penjemputan penumpang untuk melakukan perjalanan dari Kota Medan menuju Kota Pematang Siantar. Adapun alamat Stasiun Medan terletak di Jalan Kereta Api, Kesawan, Medan Barat , Kota Medan, Sumatera Utara 20212.

3.4 Tenaga dan Peralatan Penelitian

Dalam penelitian ini memerlukan 2 tim yang terdiri dari 3 orang yang menyebar kuesioner pada saat didalam kereta api dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak penumpang dan 1 orang lagi melakukan dokumentasi. Adapun peralatan yang digunakan dalam pengambilan data yaitu buku tulis, *ballpoint*, jam tangan dan lembar kuesioner.

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.5.1 Populasi

Populasi berasal dari bahasa inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk

menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (dalam Siregar, 2013). Jadi, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (dalam Sugiyono 2008:15). Maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah calon penumpang KA Siantar Ekspres pada rute Medan - P. Siantar.

3.5.2 Sampel

Dalam penelitian ini jumlah penumpang yang menggunakan KA Siantar Ekspres rute Medan – Pematang Siantar tidak diketahui dengan pasti jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dicari dengan menggunakan Pers. 2.1.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%

p = Peluang benar 50%

q = Peluang salah 50%

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian adalah 95% dimana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat *sampling error* maksimum sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

3.5.3 Teknik Sampling

Sampel dalam penelitian ini memakai teknik sampling *nonprobability* yaitu Sampling insidental. Sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dirasa cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data tingkat kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Medan dan juga di dalam Kereta Api Siantar Ekspres dengan menyesuaikan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Stasiun dan di dalam perjalanan kereta api. Adapun data ini di dapat dengan cara pengisian kuesioner oleh responden yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

3.6.1.1 Data Angket/ Kuesioner

A. Di Stasiun

Tabel 3.1: Angket/Kuesioner Atribut Pertanyaan Di Stasiun

No	Daftar Pertanyaan	Kenyataan	Harapan
a.	Keselamatan		
1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Tabel 3.1: *Lanjutan*

b.	Keamanan		
3	Ketersediaan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan criminal seperti CCTV	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Ketersediaan petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Ketersediaan informasi gangguan keamanan seperti pemasangan stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.	Kehandalan/Keteraturan		
7	Pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk di tempat penjualan tiket	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
d.	Kenyamanan		
9	Keadaan tempat duduk pada ruang tunggu untuk 1 orang minimum 0,62 m ² serta bersih dan tidak berbau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Keadaan tempat duduk pada ruang boarding untuk 1 orang minimum 0,62 m ² serta bersih dan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih dan terawat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Ketersediaan fasilitas mushola yang bersih dan terawat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Tabel 3.1: *Lanjutan*

e.	Kemudahan		
15	Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Terdapat informasi angkutan lanjutan seperti lokasi, jenis angkutan dan jurusan/ rute yang mudah dilihat dan jelas terbaca	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18	Ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
19	Terdapat fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dengan selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
20	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
f.	Kesetaraan		
21	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
22	Ketersediaan ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

B. Dalam Perjalanan

Tabel 3.2: Angket/ Kuesioner Atribut Pertanyaan Dalam Perjalanan

No	Daftar Pertanyaan	Kenyataan	Harapan
a.	Keselamatan		
23	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Tabel 3.2: *Lanjutan*

24	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
b.	Keamanan		
25	Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
26	Ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
27	Informasi gangguan keamanan (minimal 2 stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
28	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.	Kehandalan/Keteraturan		
29	Ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
d.	Kenyamanan		
30	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
31	Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
32	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
33	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
34	Ketersediaan fasilitas restorasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
35	Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Tabel 3.2: *Lanjutan*

e.	Kemudahan		
36	Terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan baik dalam bentuk visual maupun audio	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
37	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
38	Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta api	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
f.	Kesetaraan		
39	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> (tersedia minimal 4 duduk dalam satu kereta)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi informasi jadwal KA Siantar Ekspres dan Volume penumpang dari tahun 2019 s/d 2020 yang didapat dari pihak Manager Humas PT KAI (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara. Dan kemudian Data Standar Pelayanan Minimum Kereta Api di Stasiun dan di dalam perjalanan yang di dapat dari Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015.

3.6.2.1 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Siantar Ekspres

Tabel 3.3: Jadwal Keberangkatan Pagi Kereta Api Siantar Ekspres

(Data Sekunder dari Ruang Tunggu Keberangkatan di Stasiun KA Medan, 2021)

KERETA API SIANTAR EKSPRES (Keberangkatan Pagi)		
Stasiun (Station)	KA U69	
	Siantar - Medan	
	Kedatangan	Keberangkatan (Departure)
Siantar	-	07.30
Tebing Tinggi	08.54	09.00
Lubuk Pakam	10.27	10.30

Tabel 3.3: *Lanjutan*

Araskabu	10.41	10.45
Batang Kuis	10.55	10.57
Bandar Kalipah	11.05	11.07
Medan	11.20	-

Tabel 3.4: Jadwal Keberangkatan Siang Kereta Api Siantar Ekspres

(Data Sekunder dari Ruang Tunggu Keberangkatan di Stasiun KA Medan, 2021)

KERETA API SIANTAR EKSPRES (Keberangkatan Siang)		
Stasiun (Station)	KA U70	
	Medan - Siantar	
	Kedatangan (<i>Arrival</i>)	Keberangkatan (<i>Departure</i>)
MEDAN	-	13.35
BANDAR KALIPAH	13.48	13.50
BATANG KUIS	13.59	14.01
ARASKABU	14.11	14.13
LUBUK PAKAM	14.24	14.27
TEBING TINGGI	15.44	15.48
SIANTAR	17.13	-

3.6.2.2 Jumlah Nomor Perjalanan Kereta Api Siantar Ekspres

Tabel 3.5: Jumlah Nomor Perjalanan KA Siantar Ekspres Tahun 2019

(Data Sekunder dari Humas Divisi Regional 1 Sumatera Utara, Medan, 2021)

No Ka	Nama KA	Relasi	Kelas	Volume Penumpang KA Siantar Ekspres Tahun 2019					
				Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
U69	Siantar Ekspres	SIR-MDN	Lokal Ekonomi	8.164	8.108	8.156	8.581	7.947	10.201
U70	Siantar Ekspres	MDN-SIR	Lokal Ekonomi	8.050	8.141	8.150	8.566	7.766	9.996

Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
8.618	7.166	6.384	6.532	6.480	8.338	94.675
8.428	7.360	6.477	6.732	6.860	7.616	94.142

Tabel 3.6: Jumlah Nomor Perjalanan KA Siantar Ekspres Tahun 2020

(Data Sekunder dari Humas Devisi Regional 1 Sumatera Utara, Medan, 2021)

No Ka	Nama KA	Relasi	Kelas	Volume Penumpang KA Siantar Ekspres Tahun 2020					
				Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
U69	Siantar Ekspres	SIR-MDN	Lokal Ekonomi	8.769	7.922	6.116	1.278	-	-
U70	Siantar Ekspres	MDN-SIR	Lokal Ekonomi	8.519	7.162	6.085	1.443	-	-

Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
-	945	2.373	3.350	3.747	4.903	39.403
-	976	2.261	3.243	3.685	4.961	38.335

3.6.2.3 Standar Pelayanan Minimum KA Sesuai Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015

Tabel 3.7: Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Di Dalam Stasiun

(Data Sekunder dari Permenhub No.48 Tahun 2015)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran • Petunjuk jalur evakuasi • Titik kumpul evakuasi • Nomor telepon darurat 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) • Kursi roda • Tandu 	

Tabel 3.7: *Lanjutan*

	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas Cahaya	200-250 lux	Dilokasi wesel ujung
2	Keamanan				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindakan kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	
3	Kehandalan/Keteraturan				
	a. Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Maksimum 180 detik per nama penumpang • Tersedia informasi ada/ tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	Untuk kereta perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidaknya tempat duduk
4	Kenyamanan				
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan • Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api • Khusus untuk stasiun kereta api antar kota

Tabel 3.7: *Lanjutan*

	b. Ruang <i>boarding</i>	Ruang/ tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	
	c. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel) • Wanita (4 WC, 1 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difable</i> • Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan dan kondisi lingkungan
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria 7 orang • Wanita 5 orang • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
	e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	
	f. Fasilitas sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/ atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	
5	Kemudahan				
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa: <ul style="list-style-type: none"> • Denah/ <i>layout</i> stasiun • Nomor dan nama KA • Nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian dan stasiun tujuan beserta waktunya • Tarif KA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual, mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	

Tabel 3.7: *Lanjutan*

	b. Informasi gangguan perjalanan KA	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan • Jenis angkutan • Jurusan/rute 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Sesuai dengan ketersediaan informasi dari angkutan lanjutan
	d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris hanya untuk stasiun berpenumpang Internasional
	e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih dengan peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen
	f. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> • Prioritas bagi stasiun antar kota • Untuk stasiun besar akses dari dan menuju stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap
6	Kesetaraan				
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas • Ketersediaan 	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron	<i>Lift</i> / eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan/ tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui	

Tabel 3.8: Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Di Dalam Stasiun

(Data Sekunder dari Permenhub No.48 Tahun 2015, 2021)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
1	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3kg • Rem darurat • Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau • Petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kndisi	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) • 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/ kondektur 	
2	Keamanan				
	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Jumlah	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindak lanjuti laporan

Tabel 3.8: *Lanjutan*

	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00-22.00: 200-300 lux • Pukul 22.00-04.00: 60-100 lux 	
3	Kehandalan				
	a. Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	
4	Kenyamanan				
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	
	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> • Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer • Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup
	c. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00-22.00: 200-300 lux • Pukul 22.00-04.00: 60-100 lux 	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
	d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/ atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta
	e. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Jumlah 	Harus tersedia	Fasilitas memasak berupa pemanas listrik

Tabel 3.8: *Lanjutan*

	f. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	
5	Kemudahan				
	a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk • Tempat • Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • Gangguan operasional sarana perkeretaapian • Gangguan operasional prasarana perkeretaapian 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
		<ul style="list-style-type: none"> • Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional • Gangguan alam 			
	c. Nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta	Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama/ relasi kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan • 1 (satu) buah nomor urut kereta pada samping pintu naik/turun penumpang • 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam • Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 	

Tabel 3.8: *Lanjutan*

6	Kesetaraan				
	a. Fasilitas bagi penumpang difable	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penyandang disabilitas,	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang terwujud berdasarkan sumber data tertulis atau gambar. Sumber data tertulis atau gambar dapat berupa dapat berbentuk dokumen resmi, buku, arsip, dokumen pribadi, serta foto yang terkait dengan objek penelitian. Fungsi dari dokumentasi dalam penelitian ini yaitu sebagai penunjang dan melengkapi data primer dan data sekunder yang akan dijadikan referensi serta sebagai arsip dan bukti bahwa penelitian ini asli kebenarannya. Penelitian ini menggunakan dokumen resmi serta foto-foto terkait dengan standar pelayanan minimum pada stasiun medan dan di dalam perjalanan di dalam KA Siantar Ekspres.

3.7.2 Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut.

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Adapun dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terstruktur dan dilakukan melalui tatap muka (*face to face*), peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang kemudian peneliti mencatat setiap jawaban yang diberikan oleh responden (Sugiyono, 2019).

3.7.3 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besardan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup dengan menentukan variabel-variabel yang akan di pertanyakan dalam kualitas pelayanan secara struktur, dan penulis menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran kualitas pelayanan tersebut. Daftar pertanyaan berisi hal-hal yang ingin diketahui, berkaitan dengan kinerja atau kenyataan serta harapan penumpang terhadap layanan yang diberikan, sesuai dengan kondisi dan keadaan di stasiun dan saat dalam perjalanan di dalam KA Siantar Ekspres.

3.8 Teknik Pengolahan Data

3.8.1 Uji Validitas Data

Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner bisa dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas berfungsi untuk mengetahui seberapa jauh kecocokan jawaban dari kuisisioner atas responden yang diajukan dalam sebuah penelitian.

Adapun untuk menguji validitas data, dapat menggunakan Pers. 2.2.

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi
- $\sum y$: Jumlah total skor
- N : Jumlah responden
- $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item
- $\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total
- $\sum x$: Jumlah skor item
- $\sum xy$: Total perkalian skor item

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari tabel maka item dikatakan tidak valid, r hitung dicari

dengan menggunakan program SPSS versi 22 *for windows*, sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat tabel r dengan ketentuan r minimal yang di inginkan yaitu 2%, 5%, dan 10% (Sugiyono, 2011).

3.8.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas/keandalan adalah pengukur kuisisioner yang menjadi indikator dari variabel. Atribut pertanyaan dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten terhadap pertanyaan – pertanyaan yang diberikan. Uji reliabilitas untuk mrngetahui masalah ketepatan suatu alat ukur. Ketepatan bisa dinilai dengan suatu analisa statistik untuk melihat kesalahan ukur.

Adapun untuk menguji reliabilitas data, dapat menggunakan Pers. 2.3.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian butir

K : Banyaknya jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma t^2$: Varian total

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal 0,6. Artinya jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan program SPSS versi 22 *for windows*, lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka dapat disimpulkan item tersebut tidak reliabel.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif Kualitatif

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dengan menggunakan prosedur

penelitian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah memahami fenomena apa yang di alami subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Perolehan data di dapat dari wawancara (*interview*) mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

3.9.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Siantar Ekspres rute Medan – P.Siantar, digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan cara membandingkan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan. Langkah-langkah metode IPA ialah sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata skor tingkat kinerja dan harapan untuk setiap item atribut dengan rumus yang dapat dilihat pada Pers. 2.4.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i : Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

$\sum Xi$: Total skor kinerja

$\sum Yi$: Total skor tingkat kepentingan/harapan

n : Jumlah responden (orang)

2. Menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja/kenyataan dengan harapan untuk setiap atribut dengan rumus yang dapat dilihat pada Pers 2.5.

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja/kenyataan

$\sum Yi$ = Skor penilaian harapan

3. Menghitung total rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan secara keseluruhan menggunakan Pers. 2.6.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor total rata-rata penilaian kinerja/kenyataan

\bar{Y} = Skor total rata-rata penilaian harapan

$\sum \bar{X}$ = Jumlah skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan

$\sum \bar{Y}$ = Jumlah skor rata-rata penilaian harapan

K = Jumlah atribut pertanyaan

4. Skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan untuk setiap item atribut diplot kedalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis*.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Medan

Tabel 4.1: Hasil Penelitian Kinerja Pelayanan Stasiun Medan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

No.	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Hasil Penelitian
1.	Keselamatan		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none">• Alat pemadam kebakaran• Petunjuk jalur evakuasi• Titik kumpul evakuasi• Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>)	Terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>)
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none">• Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)• Kursi roda dan tandu	Terdapat fasilitas kesehatan berupa P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda, dan tandu
	c. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
2.	Keamanan		
	a. Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV	Terdapat CCTV
	b. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Terdapat petugas berseragam mudah dilihat

Tabel 4.1: *Lanjutan*

	c. Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
3.	Kehandalan		
	a. Layanan penjualan tiket	<ul style="list-style-type: none"> • Maksimum 180 detik per nama penumpang • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	Pelayanan penjualan tiket tidak lebih dari 180 detik per nama penumpang dan petugas memberikan informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA
4.	Kenyamanan		
	a. Ruang tunggu	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Tersedia ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk, namun tempat duduk masih sedikit sehingga beberapa penumpang/ calon penumpang duduk di lantai.
	b. Ruang <i>boarding</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Tidak tersedia ruang untuk melakukan verifikasi/ <i>check in</i> dan tidak dilengkapi tempat duduk.
	c. Toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) • Wanita (6 WC, 2 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difable</i> • Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat toilet pria dengan 2 urinoir, 2 WC yang salah satunya untuk penumpang <i>difable</i>, dan 1 wastafel • Terdapat toilet wanita dengan 2 WC yang salah satunya untuk penumpang <i>difable</i>, dan 1 wastafel

Tabel 4.1: *Lanjutan*

	d. Musholla	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) • Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) • Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat musholla yang mencukupi pria sebanyak 6 orang dan wanita sebanyak 4 orang • Terdapat 1 kursi untuk penyandang disabilitas
	e. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu dalam ruangan maksimal 27°	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat fasilitas sirkulasi udara berupa kipas angin (<i>fan</i>) pada ruang tunggu loket, ruang <i>boarding</i>, dan ruang tunggu penumpang bertiket. • Terdapat fasilitas sirkulasi berupa AC (<i>Air Conditioner</i>) pada ruang <i>Costumer Service</i>, ruang kesehatan, dan ruang laktasi
5.	Kemudahan		
	a. Informasi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu yang mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<p>Terdapat informasi kepada pengguna jasa yang terdapat di stasiun, diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denah stasiun • Nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanan • Nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian, stasiun tujuan dan jadwal waktu • Tarif KA • Terdapat beberapa <i>speaker</i>

Tabel 4.1: *Lanjutan*

	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Tidak terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api dikarenakan tidak ada gangguan perjalanan.
	c. Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat informasi angkutan lanjutan yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Fasilitas layanan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja • 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak terdapat 1(satu) meja kerja • Terdapat 1 petugas yang berkecakapan Bahasa Inggris
	e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20cm	Terdapat tangga fleksibel yang memudahkan penumpang untuk naik/turun dari kereta
	f. Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Terdapat tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) yang terletak di dekat pintu keluar stasiun
6.	Kesetaraan		
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Terdapat <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron	Terdapat <i>ramp</i> dan akses jalan penyambung antar peron
	b. Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Terdapat ruangan/ tempat khusus bagi ibu menyusui dan bayi

Berdasarkan tabel 4.1 kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Stasiun Medan memenuhi 90% fasilitas yang diatur dalam tabel Permenhub No.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum di Stasiun. Beberapa atribut pelayanan yang

belum terpenuhi diantaranya ruang *boarding* dan fasilitas layanan penumpang yaitu meja kerja.

4.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Perjalanan

Tabel 4.2: Hasil Penelitian Kinerja Pelayanan Kereta Api Siantar Ekspres berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

No.	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Hasil Penelitian
1.	Keselamatan		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg • Rem darurat • Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan terjangkau • Petunjuk jalur evakuasi 	Terdapat 1 (satu) APAR di setiap kereta, rem darurat, alat pemecah kaca serta petunjuk jalur evakuasi
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau • 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur 	Terdapat perlengkapan P3K di setiap kereta
2.	Keamanan		
	a. Fasilitas pendukung	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Tidak terdapat CCTV
	b. Petugas keamanan	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Terdapat 1 orang petugas dalam 1 (satu) rangkain kereta

Tabel 4.2: *Lanjutan*

	c. Informasi gangguan keamanan	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Lampu penerangan	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00 – 22.00: 200-300 lux • Pukul 22.00 – 04.00 : 60-100 lux 	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
3.	Kehandalan		
	a. Ketepatan jadwal kereta	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan kurang dari 10% total waktu perjalanan yang dijadwalkan
4.	Kenyamanan		
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Memiliki nomor tempat duduk	Terdapat nomor tempat duduk
	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	Terdapat toilet yang berfungsi dengan baik dan area bersih dan tidak berbau
	c. Lampu penerangan	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00 – 22.00 : 200-300 lux • Pukul 22.00-04.00 : 60-100 lux 	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
	d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Terdapat fasilitas AC (<i>Air Conditioner</i>) dengan suhu dibawah 27°C
	e. Restorasi	Harus tersedia	Tidak terdapat ruang restorasi

Tabel 4.2: *Lanjutan*

	f. Rak bagasi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Terdapat rak bagasi di atas tempat duduk penumpang
5.	Kemudahan		
	a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat informasi dalam bentuk visual berupa rute perjalanan kereta api • Terdapat informasi dalam bentuk audio yang jelas terdengar oleh penumpang
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api dalam bentuk audio dikarenakan tidak terjadi gangguan
	c. Nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama/ relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan • 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/ turun penumpang • 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam • Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat nama relasi kereta api di bagian luar sisi kiri dan kanan • Terdapat nomor urut kereta di setiap samping pintu naik/turun penumpang

Tabel 4.2: *Lanjutan*

6.	Kesetaraan		
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	• Terdapat 2 (dua) tempat duduk untuk penumpang <i>difable</i> dalam satu kereta

Berdasarkan tabel 4.2 kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Kerete Api Siantar Ekspres memenuhi 90% fasilitas yang diatur dalam tabel Permenhub No.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dalam Perjalanan. Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya fasilitas pendukung yaitu CCTV dan ruang restorasi.

4.3 Karakteristik Responden

Sebelum menyebarkan kuesioner, peneliti terlebih dahulu menentukan jumlah sampel yang akan digunakan digunakan sebagai sampel penelitian. Dalam penelitian ini jumlah penumpang yang menggunakan KA Siantar Ekspres rute Medan – Pematang Siantar tidak diketahui dengan pasti jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dicari dengan menggunakan Pers 2.1, dengan kepercayaan sebesar 90% dimana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat sampling *error* maksimum sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik atau rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

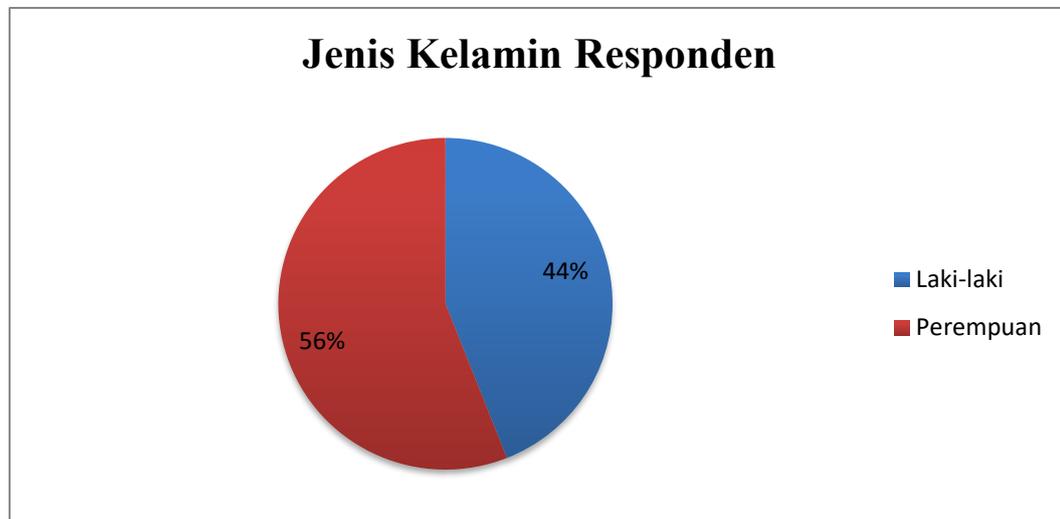
Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.3: Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	47	47%
Perempuan	53	53%
Total	100	100%



Gambar 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

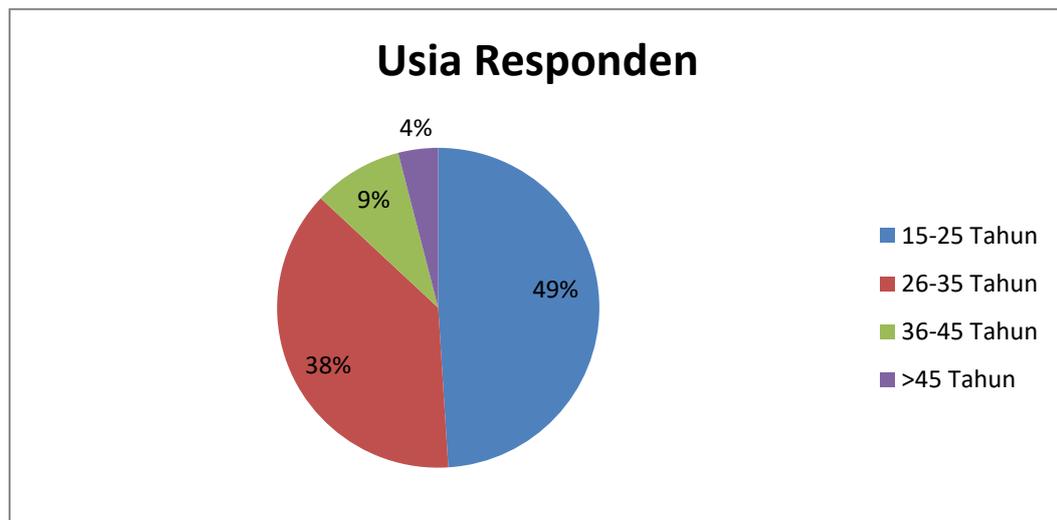
Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terlihat dari total 100 orang responden, dengan komposisi laki-laki sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 44% dan perempuan sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 56%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.4: Usia Responden.

No.	Usia	Jumlah	Persentase(%)
1	15-25 Tahun	49	49%
2	26-35 Tahun	38	38%
3	36-45 Tahun	9	9%
4	>45 Tahun	4	4%



Gambar 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

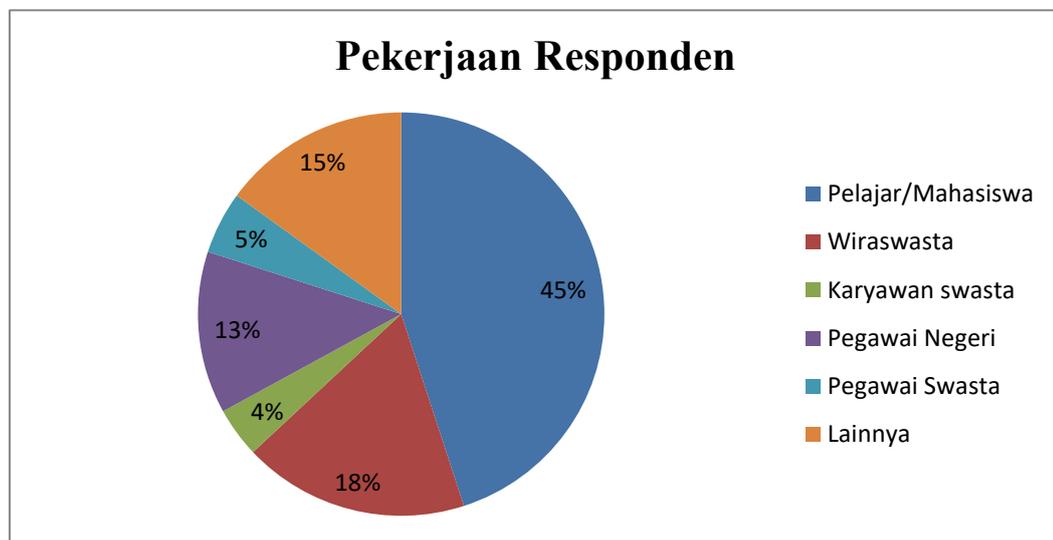
Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia terlihat dari total 100 orang responden, pada rentang usia 15-25 tahun berjumlah 49 orang dengan persentase sebesar 49%, pada rentang usia 25-35 tahun berjumlah 38 orang dengan persentase sebesar 38%, pada rentang usia 35-45 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase sebesar 9% dan pada rentang usia >45 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase sebesar 4%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada rentang usia 15-25 tahun memiliki jumlah responden paling banyak yaitu berjumlah 49 orang dengan persentase sebesar 49%.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 4.5: Pekerjaan Responden.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	45	45%
2	Pegawai Swasta	18	18%
3	Pegawai Negeri	4	4%
4	Wiraswasta	13	13%
5	Karyawan Swasta	5	5%
6	Lainnya	15	15%



Gambar 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan terlihat dari total 100 orang responden, yaitu Pelajar Mahasiswa sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 45%, Wiraswasta sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 18%, Karyawan swasta sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 4%, Pegawai Negeri sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 13%, Pegawai Swasta sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 5% dan pekerjaan Lainnya sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa Pelajar/Mahasiswa menjadi responden terbanyak berdasarkan karakteristik pekerjaan berjumlah 45 orang dengan persentase sebesar 45%.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r -hitung $<$ r -tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

4.4.1 Uji Validitas

Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Data Kenyataan Oleh Responden.

Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Di Stasiun			
P1	0,505	0,195	Valid
P2	0,399	0,195	Valid
P3	0,339	0,195	Valid
P4	0,227	0,195	Valid
P5	0,236	0,195	Valid
P6	0,377	0,195	Valid
P7	0,395	0,195	Valid
P8	0,453	0,195	Valid
P9	0,286	0,195	Valid
P10	0,285	0,195	Valid
P11	0,315	0,195	Valid
P12	0,213	0,195	Valid
P13	0,297	0,195	Valid
P14	0,378	0,195	Valid
P15	0,379	0,195	Valid
P16	0,461	0,195	Valid
P17	0,384	0,195	Valid
P18	0,249	0,195	Valid

Tabel 4.6: *Lanjutan*

P19	0,297	0,195	Valid
P20	0,324	0,195	Valid
P21	0,310	0,195	Valid
P22	0,221	0,195	Valid
Dalam Perjalanan			
P23	0,264	0,195	Valid
P24	0,410	0,195	Valid
P25	0,353	0,195	Valid
P26	0,237	0,195	Valid
P27	0,318	0,195	Valid
P28	0,436	0,195	Valid
P29	0,258	0,195	Valid
P30	0,351	0,195	Valid
P31	0,254	0,195	Valid
P32	0,409	0,195	Valid
P33	0,346	0,195	Valid
P34	0,230	0,195	Valid
P35	0,231	0,195	Valid
P36	0,282	0,195	Valid
P37	0,401	0,195	Valid
P38	0,231	0,195	Valid
P39	0,350	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai r -hitung seluruh pertanyaan dalam kuesioner tentang kenyataan oleh penumpang lebih besar dari r -tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah valid.

Tabel 4.7: Hasil Uji Validitas Data Harapan Oleh Responden.

Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Di Stasiun			
P1	0,455	0,195	Valid
P2	0,458	0,195	Valid
P3	0,273	0,195	Valid
P4	0,305	0,195	Valid
P5	0,335	0,195	Valid
P6	0,584	0,195	Valid
P7	0,470	0,195	Valid
P8	0,227	0,195	Valid
P9	0,491	0,195	Valid
P10	0,532	0,195	Valid
P11	0,212	0,195	Valid
P12	0,265	0,195	Valid
P13	0,231	0,195	Valid
P14	0,447	0,195	Valid
P15	0,422	0,195	Valid
P16	0,352	0,195	Valid
P17	0,318	0,195	Valid
P18	0,503	0,195	Valid
P19	0,234	0,195	Valid
P20	0,208	0,195	Valid
P21	0,463	0,195	Valid
P22	0,224	0,195	Valid
Dalam Perjalanan			
P23	0,265	0,195	Valid
P24	0,481	0,195	Valid
P25	0,263	0,195	Valid

Tabel 4.7: *Lanjutan*

P26	0,430	0,195	Valid
P27	0,264	0,195	Valid
P28	0,503	0,195	Valid
P29	0,585	0,195	Valid
P30	0,280	0,195	Valid
P31	0,285	0,195	Valid
P32	0,524	0,195	Valid
P33	0,258	0,195	Valid
P34	0,426	0,195	Valid
P35	0,386	0,195	Valid
P36	0,257	0,195	Valid
P37	0,206	0,195	Valid
P38	0,311	0,195	Valid
P39	0,261	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai r-hitung seluruh pertanyaan dalam kuesioner tentang kenyataan oleh penumpang lebih besar dari r-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka data pada penelitian ini dikatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka data pada penelitian ini dikatakan tidak reliabel

Tabel 4.8: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden di Stasiun.

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Number of Items</i>
.676	22

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* adalah 0,676 yang berarti $0,676 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

Tabel 4.9: Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan Oleh Responden di Stasiun.

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Number of Items</i>
.689	22

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* adalah 0,689 yang berarti $0,689 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden Dalam Perjalanan.

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Number of Items</i>
.638	17

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* adalah 0,638 yang berarti $0,638 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

Tabel 4.11: Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan Oleh Responden Dalam Perjalanan

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.666	17

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* adalah 0,666 yang berarti $0,666 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

4.5.1 Analisis Kenyataan dan Harapan Penumpang

Untuk mengukur kenyataan dan harapan penumpang dilakukan dengan menggunakan skala likert, adapun untuk kenyataan terdiri dari sangat tidak memuaskan diberi nilai 1, tidak memuaskan diberi nilai 2, cukup memuaskan diberi nilai 3, memuaskan diberi nilai 4, sangat memuaskan diberi nilai 5. Sementara untuk harapan terdiri dari sangat tidak penting diberi nilai 1, tidak penting diberi nilai 2, cukup penting diberi nilai 3, penting diberi nilai 4, sangat penting diberi nilai 5.

Tabel 4.12: Tingkat Kenyataan Oleh Responden.

No	Indikator	Skor					Bobot
		Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1	X1	0	2	12	51	35	419
2	X2	0	6	36	45	13	365
3	X3	0	3	8	44	45	431
4	X4	0	0	5	47	48	444
5	X5	0	15	48	31	6	328
6	X6	0	2	32	55	11	375
7	X7	0	4	40	45	11	363
8	X8	1	14	34	46	5	340
9	X9	0	1	20	62	17	395
10	X10	0	0	18	65	17	399
11	X11	0	4	30	54	12	374
12	X12	0	0	17	75	8	391

Tabel 4.12: *Lanjutan*

13	X13	5	36	30	22.	7	290
14	X14	0	3	41	54	2	355
15	X15	0	0	26	59	15	389
16	X16	0	0	23	59	18	395
17	X17	0	5	29	38	28	389
18	X18	5	63	22	9	1	238
19	X19	0	1	22	66	11	387
20	X20	0	2	36	44	18	378
21	X21	0	1	37	56	6	367
22	X22	0	0	14	59	27	413
Dalam Perjalanan							
23	X23	0	0	4	42	54	450
24	X24	0	13	27	55	5	373
25	X25	13	57	14	10	6	239
26	X26	0	0	18	63	19	401
27	X27	0	2	28	52	18	386
28	X28	0	0	35	55	10	375
29	X29	0	0	5	42	53	448
30	X30	0	3	10	52	35	419
31	X31	0	1	25	62	12	385
32	X32	0	0	33	58	9	376
33	X33	0	1	10	36	53	441
34	X34	3	59	33	5	0	240
35	X35	0	0	5	50	45	440
36	X36	0	0	8	60	32	424
37	X37	0	0	12	56	32	420
38	X38	0	0	5	60	35	430
39	X39	0	2	37	48	13	372

Dari Tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa:

1. Kolom indikator merupakan kode pertanyaan dari masing-masing dimensi yaitu:
 - a. Di Stasiun pada pertanyaan tentang keselamatan (X1-X2), pertanyaan tentang keamanan (X3-X6), pertanyaan tentang kehandalan/keteraturan (X7-X8), pertanyaan tentang kenyamanan (X9-X14), pertanyaan tentang kemudahan (X15-X20) dan pertanyaan tentang kesetaraan (X21-X22)
 - b. Dalam Perjalanan pada pertanyaan tentang keselamatan (X23-X24), pertanyaan tentang keamanan (X25-X28), pertanyaan tentang kehandalan/keteraturan (X29), pertanyaan tentang kenyamanan (X30-X35), pertanyaan tentang kemudahan (X36-X38) dan pertanyaan tentang kesetaraan (X39).
2. Kolom skor sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan merupakan jumlah respon dari responden untuk masing-masing pertanyaan.
3. Kolom bobot merupakan jumlah frekuensi dikalikan dengan nilai tingkat kenyataan.

Tabel 4.13: Tingkat Harapan Oleh Responden.

No	Indikator	Skor					Bobot
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Y1	0	0	0	26	74	474
2	Y2	0	0	2	24	74	472
3	Y3	0	0	0	14	86	486
4	Y4	0	0	0	14	86	486
5	Y5	0	0	4	51	45	441
6	Y6	0	0	5	58	37	432
7	Y7	0	0	7	65	28	421
8	Y8	1	22	16	46	15	352
9	Y9	0	0	3	36	61	458
10	Y10	0	0	1	47	52	451

Tabel 4.13: *Lanjutan*

11	Y11	0	0	3	53	44	441
12	Y12	0	0	0	39	61	461
13	Y13	0	0	1	53	46	445
14	Y14	0	0	6	65	29	423
15	Y15	0	0	0	45	55	455
16	Y16	0	0	2	40	58	456
17	Y17	0	0	1	35	64	463
18	Y18	1	14	18	45	22	373
19	Y19	0	0	3	58	39	436
20	Y20	0	0	2	46	52	450
21	Y21	0	1	3	62	34	429
22	Y22	0	0	1	37	62	461
Dalam Perjalanan							
23	Y23	0	0	0	14	86	486
24	Y24	0	0	1	24	75	474
25	Y25	0	0	1	46	53	452
26	Y26	0	0	3	40	57	454
27	Y27	0	0	3	48	49	446
28	Y28	0	1	1	73	25	422
29	Y29	0	0	0	22	78	478
30	Y30	0	0	0	24	76	476
31	Y31	0	0	0	55	45	445
32	Y32	0	0	2	70	28	426
33	Y33	0	0	0	33	67	467
34	Y34	0	9	13	66	12	381
35	Y35	0	1	0	11	88	486
36	Y36	0	0	0	27	73	473
37	Y37	0	0	0	36	64	464

Tabel 4.13: *Lanjutan*

38	Y38	0	0	0	18	82	482
39	Y39	0	0	4	54	42	438

Dari Tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa:

1. Kolom indikator merupakan kode pertanyaan dari masing-masing dimensi yaitu:
 - a. Di Stasiun pada pertanyaan tentang keselamatan (Y1-Y2), pertanyaan tentang keamanan (Y3-Y6), pertanyaan tentang kehandalan/keteraturan (Y7-Y8), pertanyaan tentang kenyamanan (Y9-Y14), pertanyaan tentang kemudahan (X15-X20) dan pertanyaan tentang kesetaraan (Y21-Y22).
 - b. Dalam Perjalanan pada pertanyaan tentang keselamatan (Y23-Y24), pertanyaan tentang keamanan (Y25-Y28), pertanyaan tentang kehandalan/keteraturan (Y29), pertanyaan tentang kenyamanan (Y30-Y35), pertanyaan tentang kemudahan (Y36-Y38) dan pertanyaan tentang kesetaraan (Y39).
2. Kolom skor sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan merupakan jumlah respon dari responden untuk masing-masing pertanyaan.
3. Kolom bobot merupakan jumlah frekuensi dikalikan dengan nilai tingkat harapan.

4.5.2 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kenyataan dan Harapan

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar penumpang/konsumen merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan oleh penumpang terhadap jasa yang mereka berikan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kenyataan dengan skor harapan. Untuk mengetahui apakah kinerja Stasiun Medan dan Kereta Api Siantar Ekspres (dalam perjalanan) sudah sesuai dengan harapan penumpang maka perlu dianalisis antara kenyataan dan harapan.

Apabila persentase tingkat kesesuaian tinggi maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada atribut tersebut. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006),

jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian dapat dihitung menggunakan Pers 2.5.

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Ket: Tki = Tingkat kesesuaian responden

$$\sum Xi = \text{Skor penilaian kinerja/kenyataan}$$

$$\sum Yi = \text{Skor penilaian harapan}$$

Tabel 4.14: Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan di Stasiun.

No	Atribut Pertanyaan	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
a.	Keselamatan			
1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat	4,19	4,74	88,40%
2	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu	3,65	4,72	77,33%
b.	Keamanan			
3	Ketersediaan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal seperti CCTV	4,31	4,86	88,68%

Tabel 4.14: *Lanjutan*

4	Ketersediaan petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat	4,44	4,86	91,36%
5	Ketersediaan informasi gangguan keamanan seperti pemasangan stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca	3,28	4,41	74,38%
6	Fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	3,75	4,32	86,80%
c.	Kehandalan/Keteraturan			
7	Pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang	3,63	3,21	113,08%
8	Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk di tempat penjualan tiket	3,40	3,52	96,59%
d.	Kenyamanan			
9	Keadaan tempat duduk pada ruang tunggu untuk 1 orang minimum 0,62 ² serta bersih dan tidak berbau	3,95	4,58	86,24%
10	Keadaan tempat duduk pada ruang <i>boarding</i> untuk 1 orang minimum 0,62 ² serta bersih dan tidak berbau	3,99	4,51	88,47%
11	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih dan terawatt	3,74	4,41	84,81%

Tabel 4.14: *Lanjutan*

12	Ketersediaan fasilitas musholla yang bersih dan terawatt	3,91	4,61	84,82%
13	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	2,90	4,45	65,17%
14	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	3,55	4,23	83,92%
e.	Kemudahan			
15	Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio	3,89	4,55	85,49%
16	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan)	3,95	4,56	86,62%
17	Terdapat informasi angkutan lanjutan seperti lokasi, jenis angkutan dan jurusan/ rute yang mudah dilihat dan jelas terbaca	3,89	4,63	84,02%
18	Ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja	2,38	3,73	63,81%
19	Terdapat fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dengan selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	3,87	4,36	88,76%

Tabel 4.14: *Lanjutan*

20	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	3,78	4,50	84%
f.	Kesetaraan			
21	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron	3,67	4,29	85,55%
22	Ketersediaan ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	4,13	4,61	89,59%
Total		82,25	96,66	1877,89
Rata-rata		3,74	4,39	85,36

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata kinerja/kenyataan dan harapan di stasiun. Nilai rata-rata atribut pertanyaan tiap dimensi dapat dilihat bahwa yang sangat memuaskan menurut penumpang adalah ketersediaan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal seperti CCTV dan ketersediaan petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat yaitu dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja/kenyataan paling tinggi yaitu masing-masing sebesar 4,86, sedangkan tingkat kinerja/kenyataan paling rendah menurut penumpang adalah ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja yaitu sebesar 2,38.

Tabel 4.15: Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan Dalam Perjalanan.

No	Atribut Pertanyaan	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
a.	Keselamatan			
23	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi	4,50	4,86	92,59%
24	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K	3,73	4,74	78,69%
b.	Keamanan			
25	Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV	2,39	4,52	52,88%
26	Ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas)	4,01	4,54	88,32%
27	Informasi gangguan keamanan (minimal 2 stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca)	3,86	4,46	86,55%
28	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	3,75	4,22	88,86%
c.	Kehandalan/Keteraturan			
29	Ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan)	4,48	4,78	93,72%

Tabel 4.15: *Lanjutan*

d.	Kenyamanan			
30	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk	4,19	4,76	88,02%
31	Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau	3,85	4,45	86,51%
32	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	3,76	4,26	88,26%
33	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	4,41	4,67	94,43%
34	Ketersediaan fasilitas restorasi	2,40	3,81	62,99%
35	Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang	4,40	4,86	90,53%
e.	Kemudahan			
36	Terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan baik dalam bentuk visual maupun audio	4,24	4,73	89,64%
37	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar)	4,20	4,64	90,52%

Tabel 4.15: *Lanjutan*

38	Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta api	4,30	4,82	89,21%
f.	Kesetaraan			
39	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> (tersedia minimal 4 duduk dalam satu kereta)	3,72	4,38	84,93%
Total		66,19	77,5	1446,65
Rata-rata		3,89	4,56	85,09

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata kinerja/kenyataan dan harapan dalam perjalanan. Nilai rata-rata atribut pertanyaan tiap dimensi dapat dilihat bahwa yang sangat memuaskan menurut penumpang adalah informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi dilihat dari nilai rata-rata kinerja/kenyataan paling tinggi yaitu sebesar 4,50, sedangkan tingkat kinerja/kenyataan paling rendah menurut penumpang adalah ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV yaitu sebesar 2,39.

4.5.3 Penjabaran Atribut Dengan Diagram Kartesius

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa terkait pelayanan di stasiun dan dalam perjalanan dapat diketahui melalui analisis dengan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja/kenyataan seluruh atribut pertanyaan dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut pertanyaan.

Nilai \bar{X} memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mewakilkan atribut kinerja/kenyataan (X) sedangkan \bar{Y} mewakilkan atribut harapan penumpang.

Penjabaran atribut diagram kartesius ini dilakukan dengan program SPSS versi 22 sehingga diperoleh gambar diagram kartesius Importance Performance Analysis untuk seluruh responden terhadap pelayanan yang diberikan penyedia jasa.

Untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja/kenyataan dan tingkat harapan keseluruhan atribut pertanyaan dapat menggunakan Pers. 2.6

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

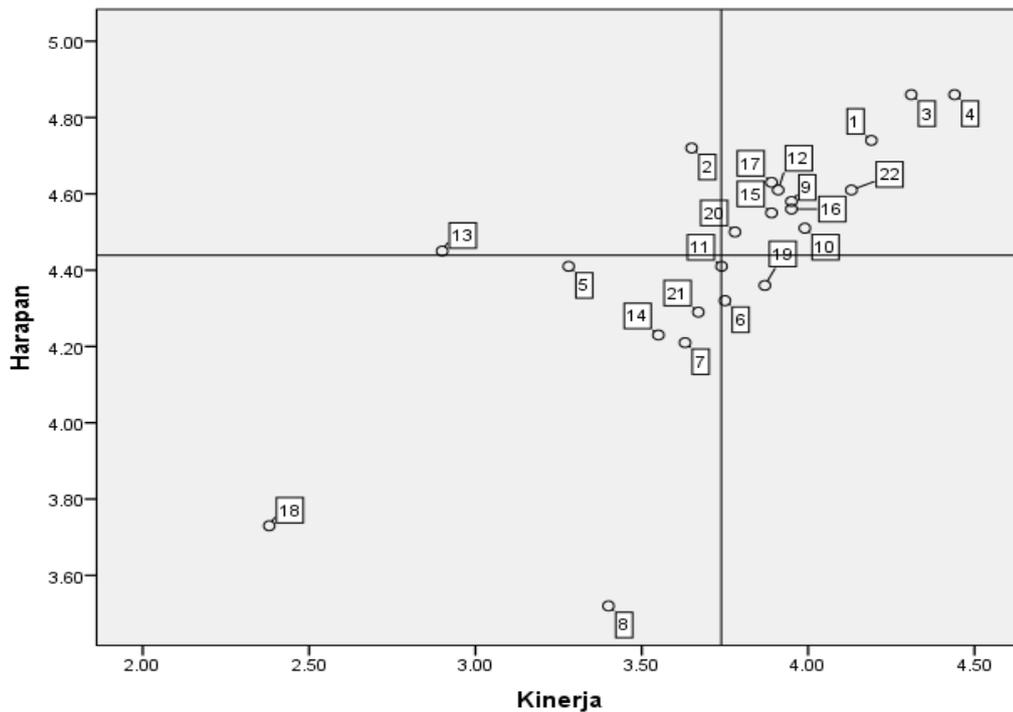
4.5.3.1 Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut Pertanyaan di Stasiun

Untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan keseluruhan atribut sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum \bar{X}}{K} & \bar{Y} &= \frac{\sum \bar{Y}}{K} \\ &= \frac{82,25}{22} & &= \frac{96,66}{22} \\ &= 3,74 & &= 4,39 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan maka diperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan atribut dimana $\bar{x} = 3,74$ merupakan atribut kinerja/kenyataan yang mewakilkan sumbu horizontal yaitu sumbu (x) dan $\bar{Y} = 4,39$ merupakan atribut harapan yang mewakilkan sumbu vertikal yaitu sumbu (y).

Gambar 4.1: Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang di Stasiun.



Dalam Gambar 4.1 terlihat bahwa letak dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi kedalam empat bagian dengan deskripsi sebagai berikut:

1. Kuadran I (Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran I dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak penyedia jasa, karena keberadaan atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, namun tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam kuadran I yaitu:

- a. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu (2)
- b. Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C (13)

2. Kuadran II (Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran II perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sesuai dengan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan penumpang. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran II yaitu:

- a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat (1)
- b. Ketersediaan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal seperti CCTV (3)
- c. Ketersediaan petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat (4)
- d. Keadaan tempat duduk pada ruang tunggu untuk 1 orang minimum 0,62 m² serta bersih dan tidak berbau (9)
- e. Keadaan tempat duduk pada ruang boarding untuk 1 orang minimum 0,62 m² serta bersih dan tidak berbau (10)
- f. Ketersediaan fasilitas mushola yang bersih dan terawat (12)
- g. Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio (15)
- h. Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan) (16)
- i. Terdapat informasi angkutan lanjutan seperti lokasi, jenis angkutan dan jurusan/ rute yang mudah dilihat dan jelas terbaca (17)
- j. Ketersediaan fasilitas tempat parkir (20)
- k. Ketersediaan ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi (22)

3. Kuadran III (Kenyataan Rendah, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran III dinilai masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran III yaitu:

- a. Ketersediaan informasi gangguan keamanan seperti pemasangan stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca (5)

- b. Pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang (7)
- c. Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk di tempat penjualan tiket (8)
- d. Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih dan terawat (11)
- e. Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux (14)
- f. Ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja (18)
- g. Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable* seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron (21)

4. Kuadran IV (Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran IV dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut-atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak penyedia jasa, sehingga sangat memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran IV yaitu:

- a. Fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux (6)
- b. Terdapat fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dengan selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm (19)

4.5.3.2 Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut Pertanyaan Dalam Perjalanan

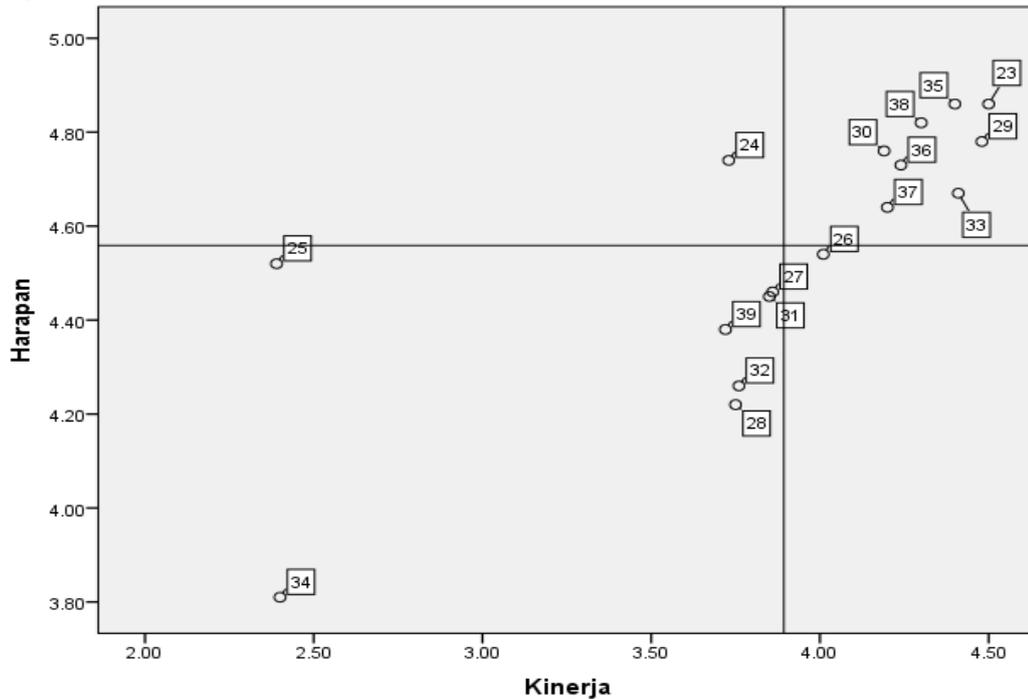
Untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan keseluruhan atribut sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum \bar{X}}{K} & \bar{Y} &= \frac{\sum \bar{Y}}{K} \\ &= \frac{66,19}{17} & &= \frac{77,5}{17} \\ &= 3,89 & &= 4,56 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan maka diperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan atribut dimana $\bar{X} = 3,89$ merupakan atribut kinerja/kenyataan yang mewakilkan

sumbu horizontal yaitu sumbu (x) dan $\bar{Y} = 4,56$ merupakan atribut harapan yang mewakilkan sumbu vertikal yaitu sumbu (y).

Gambar 4.2: Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Dalam Perjalanan.



Dalam Gambar 4.2 terlihat bahwa letak dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi kedalam empat bagian dengan deskripsi sebagai berikut:

1. Kuadran I (Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran I dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak penyedia jasa, karena keberadaan atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, namun tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam kuadran I yaitu:

- a. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K (24)

2. Kuadran II (Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran II perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sesuai dengan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan penumpang. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran II yaitu:

- a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi (23)
- b. Ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan) (29)
- c. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk (30)
- d. Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C (33)
- e. Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang (35)
- f. Terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan baik dalam bentuk visual maupun audio (36)
- g. Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar) (37)
- h. Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta api (38)

3. Kuadran III (Kenyataan Rendah, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran III dinilai masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran III yaitu:

- a. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV (25)
- b. Informasi gangguan keamanan (minimal 2 stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca) (27)
- c. Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux (28)
- d. Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau (31)

- e. Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux (32)
- f. Ketersediaan fasilitas restorasi (34)
- g. Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable* (tersedia minimal 4 duduk dalam satu kereta) (39)

4. Kuadran IV (Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran IV dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut-atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak penyedia jasa, sehingga sangat memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang masuk dalam Kuadran IV yaitu:

- a. Ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas) (26)

BAB 5

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengutip beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Medan dan dalam perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 ialah sebagai berikut:
 - a. Stasiun Medan 90% sudah memenuhi parameter Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015. Adapun pelayanan yang kurang/belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum di Stasiun diantaranya:
 - Tidak terdapat 1 (satu) meja kerja.
 - Keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu sehingga beberapa penumpang duduk di lantai.
 - Ruang *boarding* tidak dilengkapi tempat duduk sehingga seluruh penumpang berdiri ataupun duduk di lantai.
 - b. Kereta Api Siantar Ekspres 90% sudah memenuhi parameter Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015. Adapun pelayanan yang kurang/belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan diantaranya:
 - Tidak terdapat fasilitas pendukung seperti CCTV.
 - Tidak terdapat ruangan restorasi.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini didapatkan nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja/kenyataan dengan nilai harapan di Stasiun Medan dan dalam perjalanan sebagai berikut:

- a. Di stasiun, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 113,08%, yaitu pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 63,81% yaitu ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja.
 - b. Dalam perjalanan, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 94,43%, yaitu ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 52,88%, yaitu ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini didapatkan nilai rata-rata dari atribut pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang sebagai berikut:
- a. Di stasiun, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-22 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,74 yaitu “Memuaskan”.
 - b. Dalam perjalanan, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-17 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,89 yaitu “Memuaskan”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar lebih maksimal baik dari segi tenaga maupun ketersediaan data agar mendapatkan penelitian yang lebih baik.
2. Atribut pelayanan yang rendah pada stasiun maupun dalam perjalanan perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan hingga 100%, terutama untuk atribut pelayanan yang sangat penting menurut penumpang.
3. Diharapkan atribut pelayanan yang sudah memenuhi harapan penumpang dipertahankan bahkan lebih baik ditingkatkan guna meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum khususnya kereta api.

4. Diharapkan agar penyedia jasa menyikapi mengenai fasilitas di stasiun seperti tempat duduk di ruang tunggu dan ruang *boarding* yang kurang mencukupi agar penumpang tidak merasa kecewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2010. Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi. (Edisi pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Rahardjo. 2015. Analisis Kebutuhan Transportasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Apriyadi, Dede. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. Jurnal Magistra.
- Azwar, S. (2016). Reliabilitas dan Validitas (Edisi IV). Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fatimah Siti. 2019. Pengantar Transportasi. Ponorogo: Myria Publisher.
- Kurniawan, W. D. & Putra, K. H. 2021. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Siduarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan IPA (Importance Performance Analysis). Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur II.
- Miro, Fidel. (2012) Pengantar Sistem Transportasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Muzayin, A., Warka M & Budiarsih. 2019. Analisis Yuridis Sistem Transportasi Massal Yang Ada Di Indonesia. Jurnal Akrab Juara.
- Oktaria, D. S. 2020. Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta. Jurnal Komunikasi Universitas Garut.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Pradana, M. F., Budiman, A & Arif, A. 2016. Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang. Jurnal Teknik Sipil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Rudi Azis, Asrul. 2018. Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi: Deepublish.

- Samsudin, Imam. 2017. Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap dan Rute Bebas di Kota Palangkaraya. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*.
- Sani, Zulfiar. (2017) *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A., Soemitro R. A. A & Suprayitno, H. 2018. Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*.
- Susanti, B., Agustien, M., Toyfur, M.F., & Alia, F. 2020. Sosialisasi Pada Pengemudi Angkutan Kota Dan Bis Agar Aman Mengoperasikan Transportasi Umum di Era New Normal Pada Terminal Sako Kota Palembang. *Seminar Nasional AvoER XII 2020*.
- Susanti, Desi. 2017. Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Widodo, Tri & Nugroho, A. J. 2019. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks Di Stasiun Klaten. *Jurnal Disprotek*.

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RUTE MEDAN – P.SIANTAR (Studi Kasus)

Keterangan:

Kuesioner ini ditujukan untuk penelitian skripsi. Maka dari itu diharapkan kepada Saudara/Saudari untuk kerja samanya dalam memberikan jawaban yang jujur dan benar. Kesiediaan Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini akan sangat membantu untuk penyelesaian skripsi Saya. Terima kasih.

I. IDENTITAS PENUMPANG

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISISAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X), atau lingkaran (O) pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman Anda. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan kepentingan sebagai berikut:

Angka	Kenyataan	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

III. TABEL PERTANYAAN

C. DI STASIUN

No	Daftar Pertanyaan	Kenyataan	Harapan
a.	Keselamatan		
1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
b.	Keamanan		
3	Ketersediaan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan criminal seperti CCTV	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Ketersediaan petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Ketersediaan informasi gangguan keamanan seperti pemasangan stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.	Kehandalan/Keteraturan		
7	Pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk di tempat penjualan tiket	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
d.	Kenyamanan		
9	Keadaan tempat duduk pada ruang tunggu untuk 1 orang minimum 0,62 m ² serta bersih dan tidak berbau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

10	Keadaan tempat duduk pada ruang boarding untuk 1 orang minimum 0,62 m ² serta bersih dan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih dan terawat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Ketersediaan fasilitas mushola yang bersih dan terawat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
e.	Kemudahan		
15	Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Terdapat informasi angkutan lanjutan seperti lokasi, jenis angkutan dan jurusan/ rute yang mudah dilihat dan jelas terbaca	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18	Ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
19	Terdapat fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dengan selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
20	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
f.	Kesetaraan		
21	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
22	Ketersediaan ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

D. DALAM PERJALANAN

No	Daftar Pertanyaan	Kenyataan	Harapan
a.	Keselamatan		
23	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
24	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
b.	Keamanan		
25	Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
26	Ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
27	Informasi gangguan keamanan (minimal 2 stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
28	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.	Kehandalan/Keteraturan		
29	Ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
d.	Kenyamanan		
30	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
31	Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
32	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

33	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
34	Ketersediaan fasilitas restorasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
35	Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
e.	Kemudahan		
36	Terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan baik dalam bentuk visual maupun audio	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
37	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
38	Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta api	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
f.	Kesetaraan		
39	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> (tersedia minimal 4 duduk dalam satu kereta)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Surat Permohonan Permintaan Data



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS TEKNIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fatek.umsu.ac.id> fatek@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 652 / II.3-AU/UMSU-07/F/2021

Medan, 25 Sya'ban 1442 H

Lamp : 1 Lembar

08 April 2021 M

Hal : Pengambilan Data/Riset

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu **Manager Humas**
PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Divisi Regional I Sumatera Utara

Di : Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Kami memohon kesediaan Bapak untuk menerima dan memberikan izin bagi Mahasiswa kami yang akan melakukan Pengambilan Data di Kantor **PT. Kereta Api Indonesia (Persero)** untuk penulisan Tugas Akhir, guna menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-I) di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Nama : Rezza Pahlevi

NPM : 1707210020

Semester : VIII (Delapan)

Jurus : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : **Analisis Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Rute Medan-P. Siantar (Studi Kasus Kereta Api Siantar Ekspres).**

Pembimbing I : Andri, S.T.,M.T

Adapun data yang mau diambil Sebagai Berikut :

1. Data Jumlah Nomor Perjalanan Kereta Api Siantar Ekspres Rute Medan-P. Siantar
2. Data Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan Kereta Api Siantar Ekspres
3. Data Volume Penumpang Kereta Api Siantar Ekspres Rute Medan-P. Siantar Dari Tahun 2019-2020

Demikian harapan kami atas bantuan dan kerjasama yang Bapak /Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Munawar Alfansury Siregar, S.T.,M.T
NIDN : 0101017202

Cc : File

Lembar Asistensi



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400
Website: <http://fatek.umsu.ac.id> E-mail: fatek@umsu.ac.id

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : REZZA PAHLEVI
NPM : 1707210020
JUDUL : "ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KERETA RUTE MEDAN-P.SIANTAR (STUDI KASUS : KERETA API SIANTAR EKSPRES)"

NO	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
	25/3-21	Fahanni Teori	(W.)
	2/4-21	Fahanni Metodologi.	(W.)
	6/4-21	Leskepi Kesimpulan Teori	(W.)
	9/4-21	Fahanni Caji Metodologi	(W.)
	22/4-21	Langkah 2 di Metodologi di Fahanni	(W.)
	23/4-21	Ac Rumus pompa	(W.)

Mengetahui,
Pembimbing Tugas Akhir

(ANDRI, S.T., M.T)



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400
Website: <http://fatek.umsu.ac.id> E-mail: fatek@umsu.ac.id

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : REZZA PAHLEVI
NPM : 1707210020
JUDUL : ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KERETA API
RUTE MEDAN - P.SIANTAR (Studi Kasus)

NO	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
	2/9-21	Fahumi (angket ke 1) survei	Mr.
	7/9-21	uji kelayakan kuisioner	Mr.
	9/9-21	survei	Mr.
	14/9-21	perbaiki Amhisa	Mr.
	16/9-21	Aco, Seminar Hasil	Mr.

Mengetahui,
Pembimbing Tugas Akhir

(ANDRI, S.T., M.T)

Identitas Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Muhammad Dava	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
2	M. Rafli Halim	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
3	Friska Aryani	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
4	M. Dafa Adhari	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
5	Dian Pratiwy Saragih	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
6	Nur Dwi Ummi R	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
7	Fikri Azrian Lubis	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
8	Muhammad Abdul	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
9	Muhammad Yuheldi	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
10	Inggita Anggraini	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
11	Nur Putri Aliyah	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
12	Zulkifli	Laki-laki	46	Wiraswasta
13	Herawati	Perempuan	42	Ibu Rumah Tangga
14	Dewi Indriani	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
15	Rizka Azizah	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
16	Imelda Septri A	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
17	Rizkika Humairah	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
18	Muhammad Alfian	Laki-laki	30	Karyawan Swasta
19	Sonnia Aprilliani S	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
20	Yanti Pertiwi	Perempuan	35	Ibu Rumah Tangga
21	Dian Syahputri	Perempuan	31	Pegawai Swasta
22	Nurul Fatmawati	Perempuan	17	Pelajar/Mahasiswa
23	Ayu Wulandari	Perempuan	39	Ibu Rumah Tangga
24	Ade Irma	Perempuan	41	Ibu Rumah Tangga
25	Muhammad Farhan	Laki-laki	34	Wiraswasta
26	Sakinah	Perempuan	38	Ibu Rumah Tangga
27	Ahmad Satria	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
28	Ahmad Husaini	Laki-laki	25	Pegawai Swasta
29	Muhammad Luthfi	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
30	Firqin Haridhi Akbar	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
31	Siti Ulfa Alfarisih	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
32	Lenka Arifani	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
33	Ferizal	Laki-laki	52	Wiraswasta
34	Agus Rukmana	Laki-laki	49	Wiraswasta
35	Annisa Humairah	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
36	Atika Sari Hasibuan	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
37	Farida Khairiah	Perempuan	32	Ibu Rumah Tangga
38	Aji Syahputra	Laki-laki	34	Karyawan Swasta
39	Satrio Mahardika	Laki-laki	34	Pegawai Swasta
40	Miftah Haryani	Perempuan	37	Ibu Rumah Tangga
41	Siti Khadijah	Perempuan	38	Ibu Rumah Tangga
42	Reza Pahlevi	Laki-laki	18	Pelajar/Mahasiswa
43	Anggi Ardana	Perempuan	31	Pegawai Swasta
44	Fajar Rukmana	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
45	Ferdian Pratama	Laki-laki	31	Pegawai Swasta
46	Ade Yoga Syahputra	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
47	Azzahra Mayriska	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
48	Diki Wahyu Putera	Laki-laki	25	Wiraswasta
49	Sandra Rafika Ayu	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa

50	Maisarah Safitri	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
51	Diana Annisa	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
52	Tarisah Nabilah	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
53	Sandra Rafika Ayu	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
54	Jodi Anggara	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
55	Muhammad Fahmi	Laki-laki	34	Pegawai Swasta
56	Sri Rahma Astarti	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
57	Fiqri Wiyuda Putra	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa
58	Fahmi Anwar	Laki-laki	25	Karyawan Swasta
59	Tasya Dessar	Perempuan	29	Pegawai Negeri
60	Niko Simahate	Laki-laki	30	Karyawan Swasta
61	Ahmad Affandi	Laki-laki	27	Wiraswasta
62	M Fauzan Lubis	Laki-laki	32	Pegawai Swasta
63	Mutiara Utami	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
64	Karina Dewi Lintang	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
65	Raihan Budi	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
66	Lidya Syahputri	Perempuan	33	Pegawai Swasta
67	Adelina Nasution	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
68	Intan Amalia Putri	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
69	Mahfizah Syafrida	Perempuan	31	Pegawai Negeri
70	Vina Anggraini	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa
71	Lindawati	Perempuan	48	Ibu Rumah Tangga
72	Riko Subagyo	Laki-laki	34	Pegawai Swasta
73	Amir Surbakti	Laki-laki	32	Wiraswasta
74	Imransyah	Laki-laki	32	Wiraswasta
75	Angga Syahputra	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
76	Bagas Kurniawan	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
77	Fikri Muldan Taufiq	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
78	Bima Sakti	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
79	Arif Wiyuda	Laki-laki	33	Wiraswasta
80	Auralia Yusliani	Perempuan	29	Ibu Rumah Tangga
81	Wiwit Triani	Perempuan	31	Pegawai Negeri
82	Eva Nurahmah	Perempuan	41	Ibu Rumah Tangga
83	Dewi	Perempuan	34	Ibu Rumah Tangga
84	Bayu Fikri Febrian	Laki-laki	35	Wiraswasta
85	Yenni	Perempuan	41	Ibu Rumah Tangga
86	Luthfia Mahelva	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
87	Muhammad Fadlan	Laki-laki	32	Wiraswasta
88	Rifqi Andanda	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
89	Bilham Randra K	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
90	Ratna Ayu	Perempuan	38	Ibu Rumah Tangga
91	Khairunnisa	Perempuan	37	Ibu Rumah Tangga
92	Rian Setiawan	Laki-laki	27	Wiraswasta
93	Melani Febramadani	Perempuan	28	Pegawai Swasta
94	Falah Adiba	Perempuan	32	Pegawai Negeri
95	Muhammad Ikhsan	Laki-laki	34	Karyawan Swasta
96	Deni Azwar Sitorus	Laki-laki	34	Pegawai Swasta
97	Rian Ardianto	Laki-laki	33	Pegawai Swasta
98	Haris Akbar	Laki-laki	25	Wiraswasta
99	Fakhraina Adiba	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
100	Dian Annisa	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa

Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan Menggunakan SPSS 22

I. Kinerja di Stasiun

		Correlations																						
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Total_Skor	
Item_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 100 100	.209 .037 100	.021 .837 100	.063 .639 100	.047 .639 100	.057 .839 100	.230 .674 100	.345 .674 100	.043 .674 100	.193 .674 100	.038 .709 100	.042 .832 100	.230 .021 100	-.011 .916 100	.223 .026 100	.261 .009 100	.146 .148 100	.106 .293 100	.081 .420 100	.096 .344 100	.076 .453 100	.079 .437 100	.505 .000 100
Item_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.209 .037 100	1 100 100	.170 .091 100	.031 .763 100	.013 .898 100	.005 .962 100	-.069 .493 100	.124 -.217 100	.085 .398 100	.188 .062 100	.177 .077 100	.231 .021 100	.119 .239 100	-.016 .872 100	.023 .817 100	.246 .014 100	.164 .102 100	.005 .960 100	-.033 .741 100	-.029 .776 100	.031 .760 100	.175 .082 100	.399 .000 100
Item_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.021 .837 100	.170 .091 100	1 100 100	.214 .033 100	-.012 .909 100	.035 .728 100	.119 .238 100	.042 .676 100	.243 .015 100	.030 .769 100	.057 .570 100	-.033 .744 100	.146 .148 100	.204 .042 100	.051 .733 100	.033 .099 100	.099 .698 100	.001 .995 100	-.039 .702 100	-.107 .291 100	.085 .400 100	.339 .001 100	
Item_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.063 .536 100	.031 .763 100	.214 .033 100	1 100 100	-.093 .357 100	.127 -.208 100	.123 .223 100	.029 .776 100	-.021 .833 100	.013 .901 100	-.013 .896 100	-.105 .298 100	.023 .955 100	-.006 .306 100	.103 .958 100	.005 .542 100	-.062 .241 100	.118 .292 100	.106 .552 100	.060 .205 100	.128 .847 100	-.020 .023 100	.227 .023 100
Item_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.047 .639 100	.013 .898 100	-.012 .909 100	-.093 .357 100	1 100 100	-.038 .708 100	.197 .049 100	.274 .006 100	.187 .063 100	.049 .629 100	-.030 .763 100	-.116 .826 100	.022 .899 100	.013 .158 100	.142 .754 100	-.032 .464 100	.074 .464 100	-.094 .351 100	.056 .578 100	-.031 .760 100	.005 .960 100	-.114 .258 100	.236 .018 100
Item_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.057 .571 100	.005 .962 100	.035 .728 100	.127 -.208 100	-.038 .708 100	1 100 100	.138 .054 100	.197 .325 100	.274 -.950 100	.187 .004 100	.049 .082 100	-.030 .614 100	.022 .148 100	.013 .087 100	.142 .116 100	-.032 .217 100	.074 .626 100	-.094 .091 100	.056 .095 100	-.031 .007 100	.005 .768 100	-.114 .000 100	.236 .377 100
Item_7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.230 .021 100	-.069 .493 100	.119 .238 100	.123 .223 100	.197 .049 100	.138 .170 100	1 100 100	.096 .340 100	.068 .504 100	.061 .547 100	-.108 .287 100	-.148 .141 100	.044 .663 100	.148 .143 100	.237 .017 100	.175 .082 100	.109 .280 100	-.017 .867 100	.143 .157 100	.251 .012 100	.064 .530 100	-.004 .967 100	.395 .000 100
Item_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.345 .006 100	.124 .217 100	.042 .876 100	.029 .776 100	.274 .006 100	.054 .340 100	.096 100 100	1 100 100	.000 1.000 100	.111 .273 100	.024 .000 100	.039 .876 100	.036 .726 100	.082 .416 100	.200 .046 100	.133 .686 100	.145 .751 100	.093 .863 100	.208 .446 100	.077 .100 100	.165 .235 100	-.120 .000 100	.453 .000 100
Item_9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.043 .674 100	.085 .398 100	.243 .015 100	-.021 .833 100	.187 .063 100	-.100 .325 100	.068 .504 100	.000 1.000 100	1 100 100	.343 .000 100	-.007 .948 100	.049 .626 100	-.008 .940 100	.233 .020 100	-.038 .704 100	-.031 .762 100	.026 .797 100	-.064 .527 100	-.017 .866 100	-.002 .984 100	.139 .166 100	.141 .161 100	.286 .004 100
Item_10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.193 .054 100	.188 .062 100	.030 .769 100	.013 .901 100	.049 .629 100	-.006 .950 100	.061 .547 100	.111 .273 100	.343 .000 100	1 100 100	.088 .382 100	.066 .516 100	-.035 .732 100	.016 .876 100	.158 .610 100	.052 .041 100	-.041 .686 100	-.081 .425 100	-.032 .751 100	.017 .863 100	.047 .643 100	.084 .404 100	.285 .004 100
Item_11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.038 .709 100	.177 .077 100	.057 .570 100	-.013 .896 100	-.030 .763 100	.282 .004 100	-.108 .287 100	.024 .815 100	-.007 .948 100	.088 .382 100	1 100 100	.019 .853 100	.019 .850 100	.173 .085 100	.047 .640 100	.169 .094 100	.211 .035 100	-.150 .138 100	.062 .543 100	.149 .677 100	.098 .138 100	.315 .001 100	
Item_12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.048 .632 100	-.231 .021 100	-.033 .744 100	-.105 .298 100	-.116 .252 100	.175 .082 100	-.148 .141 100	.039 .626 100	.049 .516 100	.066 .853 100	.019 100 100	1 100 100	.022 .829 100	.136 .177 100	-.032 .753 100	.240 .016 100	-.046 .648 100	-.118 .240 100	.165 .096 100	.001 .966 100	-.033 .180 100	.135 .033 100	.213 .000 100
Item_13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.230 .021 100	.119 .239 100	.146 .148 100	.023 .819 100	.022 .826 100	-.051 .614 100	.044 .653 100	.036 .726 100	-.008 .940 100	-.008 .732 100	.019 .850 100	.022 .829 100	1 100 100	.022 .891 100	.022 .325 100	.099 .748 100	.033 .058 100	.033 .235 100	.190 .628 100	.049 .181 100	-.135 .794 100	-.026 .003 100	.297 .000 100
Item_14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.011 .916 100	-.016 .872 100	.204 .042 100	-.006 .955 100	.013 .899 100	.146 .148 100	.148 .143 100	.082 .416 100	.233 .020 100	.016 .876 100	.173 .085 100	.136 .177 100	-.041 .683 100	1 100 100	.001 .989 100	.206 .040 100	.157 .119 100	.159 .115 100	.061 .544 100	.114 .257 100	.117 .246 100	.104 .302 100	.378 .000 100
Item_15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.223 .026 100	.023 .817 100	.051 .812 100	.103 .306 100	.142 .158 100	.172 .087 100	.237 .017 100	.200 .946 100	-.038 .704 100	.158 .117 100	.047 .640 100	-.032 .753 100	.014 .891 100	.001 .989 100	1 100 100	.135 .159 100	.142 .866 100	-.017 .010 100	.255 .616 100	-.051 .379 100	.089 .721 100	.036 .000 100	.378 .000 100
Item_16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.261 .009 100	.246 .014 100	.033 .747 100	.005 .958 100	-.032 .754 100	.158 .116 100	.175 .082 100	.133 .187 100	-.031 .762 100	.052 .610 100	.169 .094 100	.240 .325 100	.099 .040 100	.206 .179 100	.135 .100 100	1 100 100	.026 .797 100	.101 .317 100	.141 .162 100	.226 .024 100	-.017 .867 100	.191 .057 100	.461 .000 100
Item_17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.146 .148 100	.164 .102 100	.099 .327 100	-.062 .542 100	.074 .464 100	.124 .217 100	.109 .280 100	.145 .150 100	.026 .797 100	-.041 .686 100	.211 .035 100	-.046 .646 100	.033 .748 100	.157 .119 100	.142 .159 100	.026 .797 100	1 100 100	-.012 .902 100	.069 .495 100	.085 .402 100	.198 .312 100	-.102 .000 100	.384 .000 100
Item_18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.106 .293 100	.005 .960 100	.039 .698 100	.118 .241 100	-.094 .351 100	.049 .626 100	-.017 .867 100	.093 .359 100	-.064 .527 100	-.081 .425 100	-.150 .138 100	.118 .240 100	.190 .058 100	.159 .115 100	-.017 .866 100	.101 .317 100	-.012 .902 100	1 100 100	-.024 .816 100	.146 .148 100	.100 .324 100	-.041 .687 100	.249 .013 100
Item_19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.081 .420 100	-.033 .741 100	.001 .995 100	-.106 .292 100	.056 .578 100	-.170 .091 100	-.143 .157 100	.208 .038 100	-.017 .896 100	-.032 .751 100	.062 .543 100	.165 .100 100	-.120 .235 100	.061 .544 100	.255 .010 100	.141 .162 100	.069 .495 100	-.024 .816 100	1 100 100	.025 .802 100	.160 .112 100	-.008 .935 100	.297 .003 100
Item_20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.344 .000 100	-.039 .776 100	.039 .702 100	-.031 .552 100	.060 .760 100	-.031 .095 100	.168 .012 100	.077 .446 100	-.002 .984 100	.015 .863 100	.049 .677 100	.021 .996 100	.048 .628 100	.114 .257 100	.051 .616 100	.226 .402 100	.086 100 100	.006 .148 100	.025 .802 100	1 100 100	.006 .955 100	.324 .310 100	.324 .001 100
Item_21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.076 .453 100	.031 .760 100	-.107 .291 100	.128 .205 100	.005 .960 100	.267 .007 100	.064 .530 100	.165 .166 100	.139 .166 100	.047 .643 100	.149 .138 100	-.033 .746 100	-.135 .181 100	.117 .246 100	.089 .379 100	-.017 .867 100	.198 .048 100	.100 .324 100	.160 .112 100	-.006 .955 100	1 100 100	.061 .548 100	.310 .002 100
Item_22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.079 .437 100	.175 .082 100	.085 .439 100	-.020 .847 100	-.114 .258 100	.030 .967 100	-.004 .161 100	-.120 .235 100	.141 .161 100	.084 .404 100	.098 .344 100	.135 .160 100	-.026 .794 100	.104 .302 100	.036 .721 100	.191 .057 100	-.102 .312 100	-.041 .687 100	-.008 .935 100	.103 .310 100	.061 .548 100	1 100 100	.221 .000 100
Total_Skor	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.505 .000 100	.399 .000 100	.339 .001 100	.227 .023 100	.236 .018 100	.377 .000 100	.395 .000 100	.453 .004 100	.286 .004 100	.285 .004 100	.315 .001 100	.213 .033 100	.297 .003 100	.378 .000 100	.379 .000 100	.461 .000 100	.384 .000 100	.249 .013 100	.297 .003 100	.324 .001 100	.310 .002 100	.221 .027 100	1 100 100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

II. Kinerja Dalam Perjalanan

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Total_Skor	
Item_1	Pearson Correlation	1	.128	-.025	-.043	.048	.126	-.088	.012	.182	.087	.012	-.028	-.030	.149	-.028	-.063	.123	.264**	
	Sig. (2-tailed)		.203	.802	.671	.633	.212	.382	.906	.070	.391	.903	.786	.768	.140	.786	.537	.223	.008	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	.128	1	-.045	-.038	-.014	-.199*	-.158	.076	-.107	.123	-.163	-.004	-.133	.125	-.136	-.118	.065	.410**	
	Sig. (2-tailed)	.203		.655	.707	.886	.047	.117	.454	.291	.223	.130	.967	.186	.214	.179	.243	.520	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	-.025	-.045	1	-.054	.114	-.066	-.045	.128	-.096	.006	-.096	.298**	.040	.011	.126	.093	-.015	.353**	
	Sig. (2-tailed)	.802	.655		.592	.886	.259	.512	.659	.206	.342	.954	.003	.693	.916	.342	.211	.360	.884	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	-.043	-.038	-.054	1	.026	.059	-.126	.176	-.057	.170	.027	-.192	-.124	-.007	-.125	.080	.007	.237*	
	Sig. (2-tailed)	.671	.707	.592		.797	.557	.213	.080	.575	.090	.715	.055	.219	.947	.216	.430	.949	.018	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	.048	-.014	.114	.026	1	-.033	.134	.088	-.024	-.008	.073	.057	.038	-.134	.105	.105	.021	.318**	
	Sig. (2-tailed)	.633	.886	.259	.797		.741	.183	.382	.809	.935	.469	.573	.707	.185	.298	.300	.835	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	.126	.199*	-.066	.059	-.033	1	.027	.038	.110	.240*	.119	.025	.138	.165	.127	.014	.227*	.436**	
	Sig. (2-tailed)	.212	.047	.512	.557	.741		.788	.704	.277	.016	.238	.802	.172	.208	.887	.023	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_7	Pearson Correlation	-.088	-.158	-.045	.126	.134	.027	1	-.234*	-.076	.155	.270**	-.326**	.081	.072	.118	.079	.082	.258**	
	Sig. (2-tailed)	.382	.117	.659	.213	.183	.788		.019	.452	.123	.007	.001	.422	.479	.244	.435	.416	.010	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	.012	.076	.128	.176	.088	.038	-.234*	1	.041	.195	-.054	.138	.103	-.083	.091	-.042	.064	.351**	
	Sig. (2-tailed)	.906	.454	.206	.080	.382	.704	.019		.688	.052	.594	.169	.307	.410	.369	.680	.526	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_9	Pearson Correlation	.182	-.107	-.096	.057	-.024	.110	-.076	.041	1	-.069	-.042	.025	.165	.181	-.127	.014	.086	.254*	
	Sig. (2-tailed)	.070	.291	.342	.575	.809	.277	.452	.688		.493	.679	.802	.071	.208	.887	.394	.011	.011	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_10	Pearson Correlation	.087	.123	.006	.170	-.008	.240*	.155	.195	-.069	1	.067	-.142	-.040	-.007	.415**	-.054	.171	.409**	
	Sig. (2-tailed)	.391	.223	.954	.090	.935	.016	.123	.052	.493		.510	.159	.694	.946	.000	.596	.089	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_11	Pearson Correlation	.012	.153	-.096	.037	.073	.119	.270**	-.054	-.042	.067	1	-.009	.136	-.020	.129	.145	.010	.346**	
	Sig. (2-tailed)	.903	.130	.342	.715	.469	.238	.007	.594	.679	.510		.930	.179	.841	.199	.151	.925	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_12	Pearson Correlation	-.028	-.004	.298**	-.192	.057	.025	-.326**	.138	.025	-.142	-.009	1	.081	-.043	.100	.057	.027	.230*	
	Sig. (2-tailed)	.786	.967	.003	.055	.573	.802	.001	.169	.802	.159	.930		.421	.669	.322	.575	.791	.021	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_13	Pearson Correlation	-.030	.133	.040	-.124	.038	.138	.081	.103	.165	-.040	.136	.081	1	.041	-.217*	-.062	-.165	.231*	
	Sig. (2-tailed)	.768	.186	.693	.219	.707	.172	.422	.307	.100	.694	.179	.421		.685	.030	.543	.102	.021	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_14	Pearson Correlation	.149	.125	.011	-.007	-.134	.165	.072	-.083	.181	-.007	-.020	-.043	.041	1	-.049	.239*	.090	.282**	
	Sig. (2-tailed)	.140	.214	.916	.947	.185	.101	.479	.410	.071	.946	.841	.669	.685		.631	.016	.374	.004	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_15	Pearson Correlation	-.028	.136	.126	.125	.105	.127	.118	.091	-.127	.415**	.129	.100	-.217*	-.049	1	-.057	.125	.401**	
	Sig. (2-tailed)	.786	.179	.211	.216	.298	.208	.244	.369	.208	.000	.199	.322	.030	.631		.575	.215	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_16	Pearson Correlation	-.063	-.118	.093	.080	.105	.014	.079	-.042	.014	-.054	.145	.057	-.062	.239*	-.057	1	-.041	.231*	
	Sig. (2-tailed)	.537	.243	.360	.430	.300	.887	.360	.887	.596	.300	.887	.596	.543	.016	.575		.689	.021	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_17	Pearson Correlation	.123	.065	-.015	.007	.021	.227*	.082	.064	.086	.171	.010	.027	-.165	.090	.125	-.041	1	.350**	
	Sig. (2-tailed)	.223	.520	.884	.949	.835	.023	.416	.526	.394	.089	.925	.791	.102	.374	.215	.689		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Skor	Pearson Correlation	.264**	.410**	.353**	.237*	.318**	.436**	.258**	.351**	.254*	.409**	.346**	.230*	.231*	.282**	.401**	.231*	.350**	1	
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.018	.001	.000	.010	.000	.011	.000	.000	.021	.021	.004	.000	.021	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

III. Harapan di Stasiun

		Correlations																				Total_Skor		
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	
Item_1	Pearson Correlation	1	.451**	-.108	-.221*	.027	.377**	-.349*	-.055	.045	.099	.152	.087	.119	.041	.197	.108	.069	.142	.212*	.141	.173	.455**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.286	.027	.793	.000	.000	.566	.659	.326	.131	.390	.238	.686	.049	.053	.295	.497	.158	.035	.161	.085	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	.451**	1	-.181	-.239*	.197	.387**	-.253*	-.088	.193	.089	.055	-.080	.220*	.352**	.098	.140	.269**	.071	.003	-.113	.111	-.037	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000		.072	.017	.050	.004	.011	.383	.054	.377	.588	.428	.028	.000	.331	.165	.007	.484	.976	.262	.271	.716	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	-.108	.181	1	.169	.088	.178	.101	-.133	.215*	-.119	.091	-.027	.017	.276**	.098	-.009	-.010	.065	.109	.000	.205*	.087	.273**
	Sig. (2-tailed)	.286	.072		.092	.382	.076	.317	.188	.031	.239	.366	.788	.869	.005	.330	.932	.919	.522	.280	1.000	.041	.387	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	.221*	.239*	.169	1	.088	.178	-.003	-.105	.111	.174	.039	-.027	.128	.012	.156	.045	.104	.123	.109	.161	.104	-.026	.305**
	Sig. (2-tailed)	.027	.017	.092		.382	.076	.975	.300	.272	.083	.701	.788	.204	.909	.120	.655	.302	.223	.280	.111	.303	.797	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	.027	.197	.088	.088	1	-.215*	.044	.029	.103	.139	.231	.108	-.015	.148	.122	.133	.076	.073	.008	-.015	.096	-.174	.335**
	Sig. (2-tailed)	.793	.050	.392	.392		.032	.662	.775	.308	.169	.021	.285	.800	.142	.226	.187	.452	.473	.938	.872	.342	.084	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	.377**	.287**	.178	.178	.215*	1	.298**	-.098	.143	.057	.254	.309**	.158	.184	.264**	.235*	.030	.209*	.213*	.132	.147	.191	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.076	.076	.032		.003	.334	.156	.571	.011	.002	.117	.067	.008	.019	.770	.037	.033	.191	.145	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_7	Pearson Correlation	.349**	.253*	.101	-.003	.044	.298**	1	.019	.093	.149	.112	-.067	-.051	.238*	.198*	.245*	.100	.341**	-.115	.017	.124	.007	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.317	.975	.662	.003		.851	.360	.138	.269	.507	.616	.017	.048	.014	.324	.001	.253	.868	.220	.947	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	-.055	-.088	-.133	-.105	.029	-.098	.019	1	-.038	.103	-.183	.126	.068	.019	-.012	-.075	-.054	.247*	-.067	-.109	.135	-.052	.227*
	Sig. (2-tailed)	.586	.383	.188	.300	.775	.334	.851		.705	.308	.088	.213	.502	.854	.907	.457	.597	.013	.505	.281	.179	.605	.023
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_9	Pearson Correlation	.045	.193	.215*	.111	.103	.143	.093	-.038	1	.678**	-.125	.060	.242*	.222*	.077	.153	.161	.159	.071	.135	.196	.237*	.491**
	Sig. (2-tailed)	.659	.054	.031	.272	.308	.156	.360	.705		.000	.216	.551	.015	.027	.448	.128	.110	.114	.480	.181	.050	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_10	Pearson Correlation	.099	.089	.119	.174	.139	.057	.149	.057	.675**	1	-.103	.075	.076	.151	.153	.195	.186	.229*	.023	.197*	.209*	.299**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.326	.377	.239	.083	.169	.571	.138	.308	.000		.113	.461	.451	.134	.129	.051	.063	.022	.821	.050	.037	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_11	Pearson Correlation	.152	.055	.091	.039	.231*	-.254*	.112	-.183	-.125	-.102	1	.261**	-.016	-.014	.236*	.069	.006	.001	.177	-.118	.099	-.251*	.212*
	Sig. (2-tailed)	.131	.588	.366	.701	.021	.011	.269	.068	.216	.313		.009	.876	.887	.018	.493	.952	.990	.078	.241	.326	.012	.034
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_12	Pearson Correlation	.087	-.080	-.027	-.027	.108	.309**	-.067	.126	.060	.075	.261**	1	.061	.074	.225*	.032	-.099	.010	.040	-.057	.083	-.049	.265**
	Sig. (2-tailed)	.390	.428	.788	.788	.285	.002	.507	.213	.551	.461	.009		.544	.464	.025	.751	.327	.923	.696	.573	.412	.629	.008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_13	Pearson Correlation	.119	.220*	.017	.128	-.015	.158	-.051	.068	.242*	.076	-.016	.061	1	-.154	-.029	-.007	-.013	.022	.136	-.018	-.036	.059	.231**
	Sig. (2-tailed)	.238	.028	.869	.204	.880	.117	.616	.502	.015	.451	.876	.544		.125	.773	.843	.894	.824	.176	.859	.725	.560	.021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_14	Pearson Correlation	.041	.352**	.276**	.012	.148	.184	.238*	.019	.222	.151	.014	.074	-.154	1	.234*	.176	.237*	.208*	-.010	-.051	.268**	.447**	
	Sig. (2-tailed)	.686	.000	.005	.909	.142	.067	.017	.854	.027	.134	.887	.464	.125		.019	.081	.017	.038	.925	.614	.007	.729	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_15	Pearson Correlation	.197*	.098	.098	.156	.122	.264**	.198*	-.012	.077	.153	.236*	.225*	-.029	.234*	1	.045	.134	.139	.007	.019	.248*	-.022	.422**
	Sig. (2-tailed)	.049	.331	.330	.120	.226	.008	.048	.907	.449	.129	.018	.025	.773	.019		.656	.184	.167	.941	.854	.013	.830	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_16	Pearson Correlation	.194	.140	-.009	.045	.133	.235*	.245*	-.075	.153	.196	.069	.032	-.007	.176	.045	1	.027	.116	.029	.035	.058	.104	.352**
	Sig. (2-tailed)	.053	.165	.932	.655	.187	.019	.014	.457	.128	.051	.493	.751	.943	.081	.656		.792	.252	.774	.732	.569	.301	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_17	Pearson Correlation	.108	.269**	-.010	.104	.076	.030	.100	-.054	.161	.186	.006	-.099	-.013	.237*	.134	.027	1	.121	-.025	.166	.130	.061	.318**
	Sig. (2-tailed)	.285	.007	.919	.302	.452	.770	.324	.597	.110	.063	.952	.327	.894	.017	.184	.792		.231	.804	.099	.198	.544	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_18	Pearson Correlation	.069	.071	.065	.123	.073	.209*	.341**	.247*	.159	.229*	.001	.010	.022	.208*	.139	.116	.121	1	.014	-.085	.086	-.030	.503**
	Sig. (2-tailed)	.497	.484	.522	.223																			

IV. Harapan Dalam Perjalanan

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Total_Skor	
Item_1	Pearson Correlation	1	.273**	.016	.081	-.081	.005	.134	-.024	.075	.098	-.038	.013	.003	.079	-.122	.111	.273**	.265**	
	Sig. (2-tailed)		.006	.878	.423	.423	.964	.185	.810	.456	.332	.707	.898	.979	.433	.225	.271	.006	.008	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	.273**	1	-.020	.158	-.119	.204*	.172	.039	-.057	.214*	.112	.345**	.325**	.048	.074	.188	-.005	.481**	
	Sig. (2-tailed)	.006		.843	.117	.239	.042	.087	.703	.575	.032	.269	.000	.001	.636	.464	.062	.963	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	.016	-.020	1	-.003	.003	-.055	.253*	-.023	.023	.099	.007	.022	.013	.045	.029	.118	.043	.263**	
	Sig. (2-tailed)	.878	.843		.978	.978	.585	.011	.817	.819	.327	.948	.825	.900	.656	.775	.241	.675	.008	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	.081	.158	-.003	1	.070	.184	.299**	-.002	.206*	.148	-.083	.030	.109	.145	-.021	.081	.112	.430**	
	Sig. (2-tailed)	.423	.117	.978		.489	.067	.003	.987	.039	.142	.409	.767	.282	.149	.836	.425	.269	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	-.081	-.119	.003	.070	1	-.040	.310**	.086	.119	.001	.007	.089	.019	-.024	-.092	.013	.049	.264**	
	Sig. (2-tailed)	.423	.239	.978	.489		.691	.002	.395	.237	.988	.946	.379	.854	.816	.365	.897	.630	.008	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	.005	.204*	-.055	.184	-.040	1	.233*	.200*	.084	.508**	.181	.031	.332**	.087	.121	.102	-.048	.503**	
	Sig. (2-tailed)	.964	.042	.585	.067	.691		.020	.046	.405	.000	.072	.759	.001	.389	.229	.314	.633	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_7	Pearson Correlation	.134	.172	.253*	.299**	.310**	.233*	1	.041	-.005	.186	.089	.122	.223*	.058	.054	.317**	.144	.585**	
	Sig. (2-tailed)	.185	.087	.011	.003	.002	.020		.688	.962	.064	.377	.228	.026	.569	.591	.001	.152	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	-.024	.039	-.023	-.002	.086	.200*	.041	1	.038	.157	.104	-.017	.201*	-.025	.066	-.080	.047	.280**	
	Sig. (2-tailed)	.810	.703	.817	.987	.395	.046	.688		.710	.118	.305	.864	.045	.803	.512	.426	.645	.005	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_9	Pearson Correlation	.075	-.057	.023	.206*	.119	.084	-.005	.038	1	.054	-.135	.094	-.128	.097	.092	.162	-.075	.285**	
	Sig. (2-tailed)	.456	.575	.819	.039	.237	.405	.962	.710		.592	.182	.351	.205	.335	.362	.107	.457	.004	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_10	Pearson Correlation	.098	.214*	.099	.148	.001	.508**	.186	.157	.054	1	.114	.053	.275**	.188	.102	-.017	.041	.524**	
	Sig. (2-tailed)	.332	.032	.327	.142	.988	.000	.064	.118	.592		.260	.600	.006	.061	.313	.865	.683	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_11	Pearson Correlation	-.038	.112	.007	-.083	.007	.181	.089	.104	-.135	.114	1	.020	.119	.004	.094	.059	-.017	.258**	
	Sig. (2-tailed)	.707	.269	.948	.409	.946	.072	.377	.305	.182	.260		.840	.238	.966	.353	.562	.863	.010	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_12	Pearson Correlation	.013	.345**	.022	.030	.089	.031	.122	-.017	.094	.053	.020	1	.166	-.004	.004	.054	.029	.426**	
	Sig. (2-tailed)	.898	.000	.825	.767	.379	.759	.228	.864	.351	.600	.840		.099	.970	.965	.592	.777	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_13	Pearson Correlation	.003	.325**	.013	.109	.019	.332**	.223*	.201*	-.128	.275**	.119	.166	1	.012	-.002	-.154	-.112	.386**	
	Sig. (2-tailed)	.979	.001	.900	.282	.854	.001	.026	.045	.205	.006	.238	.099		.908	.985	.125	.266	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_14	Pearson Correlation	.079	.048	.045	.145	-.024	.087	.058	-.025	.097	.188	.004	-.004	.012	1	-.128	.067	.010	.257**	
	Sig. (2-tailed)	.433	.636	.656	.149	.816	.389	.569	.803	.335	.061	.966	.970	.908		.206	.509	.918	.010	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_15	Pearson Correlation	-.122	.074	.029	-.021	-.092	.121	.054	.066	.092	.102	.094	.004	-.002	-.128	1	.028	-.049	.206*	
	Sig. (2-tailed)	.225	.464	.775	.836	.365	.229	.591	.512	.362	.313	.353	.965	.985	.206		.781	.629	.040	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_16	Pearson Correlation	.111	.188	.118	.081	.013	.102	.317**	-.080	.162	-.017	.059	.054	-.154	.067	.028	1	.039	.311**	
	Sig. (2-tailed)	.271	.062	.241	.425	.897	.314	.001	.426	.107	.865	.562	.592	.125	.509	.781		.701	.002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_17	Pearson Correlation	.273**	-.005	.043	.112	.049	-.048	.144	.047	-.075	.041	-.017	.029	-.112	.010	-.049	.039	1	.261**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.963	.675	.269	.630	.633	.152	.645	.457	.683	.777	.266	.918	.629	.701	.039		.009	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Skor	Pearson Correlation	.265**	.481**	.263**	.430**	.264**	.503**	.585**	.280**	.285**	.524**	.258**	.426**	.386**	.257**	.206*	.311**	.261**	1	
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.008	.000	.008	.000	.000	.005	.004	.000	.010	.000	.000	.010	.040	.002	.009		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS 22

I. Uji Reliabilitas Kinerja di Stasiun

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Number of Items
.676	22

II. Uji Reliabilitas Harapan di Stasiun

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Number of Items
.689	22

III. Uji Reliabilitas Kinerja Dalam Perjalanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Number of Items
.638	17

IV. Uji Reliabilitas Harapan Dalam Perjalanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Number of Items
.666	17

Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.32	0.413
4	0.95	0.99	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.38
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.33
18	0.468	0.59	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.22	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.23
27	0.381	0.487	150	0.159	0.21
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.47	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.08	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.43	800	0.07	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

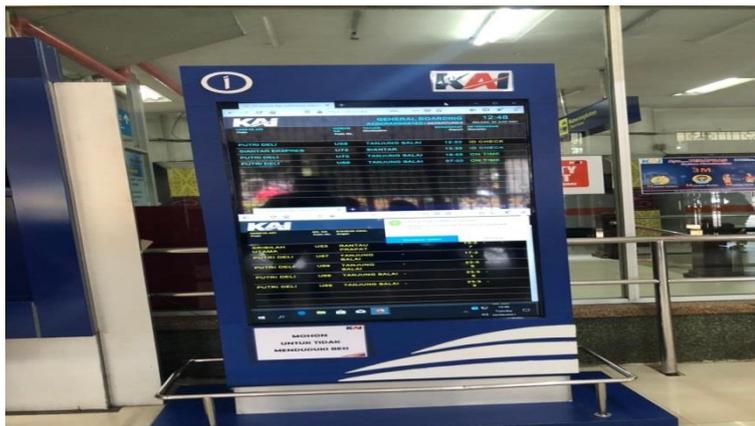
Dokumentasi Penelitian



Gambar L.1 : Kondisi loket tempat pembelian tiket di Stasiun Medan



Gambar L.2 : Kondisi ruang tunggu dan ruang *boarding*



Gambar L.3 : Papan informasi jadwal keberangkatan



Gambar L.4 : Tempat pencetakan tiket dan pintu pemeriksaan tiket



Gambar L.5 : Kondisi tempat parkir di Stasiun Medan



Gambar L.6 : Papan informasi pelayanan di Stasiun Medan



Gambar L.7 : Ketersediaan musholla (*praying room*)



Gambar L.8 : Ketersediaan ruangan menyusui



Gambar L.9 : Ketersediaan ruang isolasi



Gambar L.10 : Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)



Gambar L.11 : Petunjuk jalur evakuasi



Gambar L.12 : Nomor telepon darurat di Stasiun Medan



Gambar L.13 : Nama relasi kereta api



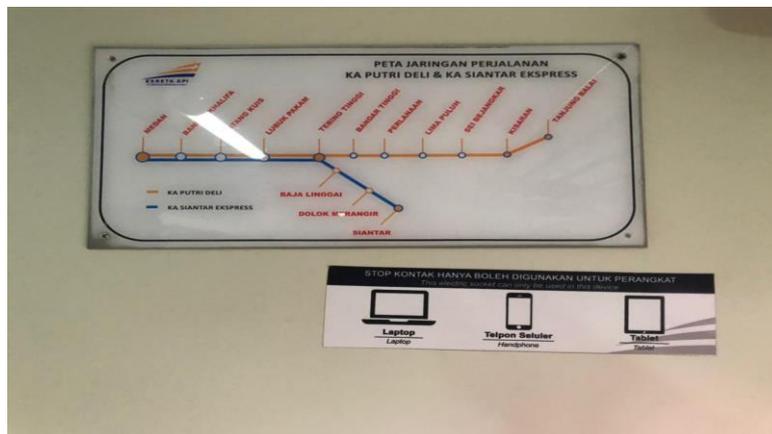
Gambar L.14 : Nomor urut KA Siantar Ekspres



Gambar L.15 : Nomor tempat duduk KA Siantar Ekspres



Gambar L.16 : Tangga tempat naik dan turun penumpang



Gambar L.17 : Peta jaringan perjalanan KA Siantar Ekspres



Gambar L.18 : Nomor telepon darurat di KA Siantar Ekspres



Gambar L.19 : Petunjuk jalur evakuasi di KA Siantar Ekspres



Gambar L.20 : Ketersediaan rem darurat di KA Siantar Ekspres



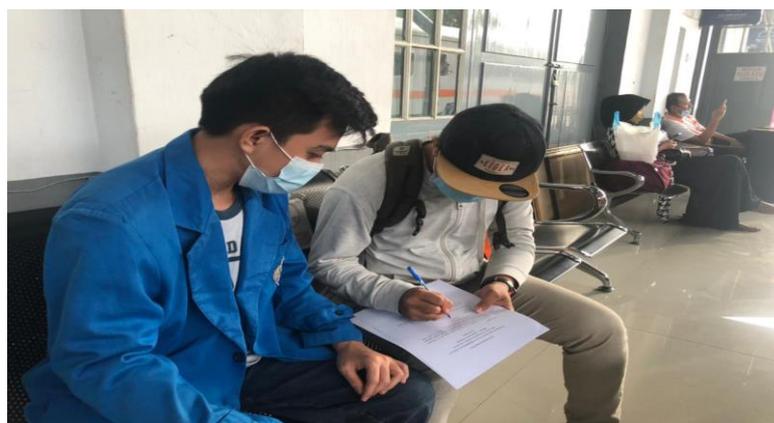
Gambar L.21 : Ketersediaan Alat pemecah kaca di KA Siantar Ekspres



Gambar L.22 : Pendingin ruangan & rak bagasi di KA Siantar Ekspres



Gambar L.23 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres



Gambar L.24 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres



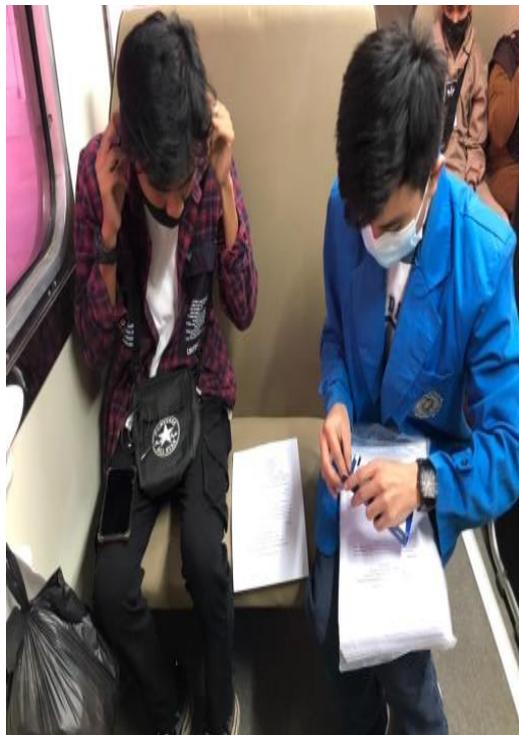
Gambar L.25 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres



Gambar L.26 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres



Gambar L.27 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres



Gambar L.28 : Wawancara terhadap calon penumpang KA Siantar Ekspres

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



INFORMASI PRIBADI

Nama Lengkap : Rezza Pahlevi
Nama Panggilan : Rezza
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 28 Juli 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Mansun No. 25
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Chairil Anwar
Ibu : Rismalita
No Hp : 0895617003835
Email : rezzapahlevi28@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Nomor Induk Mahasiswa : 1707210020
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Jenis Kelamin : Laki-laki
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Alamat Perguruan Tinggi : Jalan Kapten Muchtar Basri No.3 Medan 20238

PENDIDIKAN FORMAL

Tingkat Pendidikan	Nama dan Tempat	Tahun
Kelulusan Sekolah Dasar	SDN 060809 MEDAN	2005-2011

Sekolah Menengah Pertama	MTS AL-ULUM MEDAN	2011-2014
Sekolah Menengah Atas	SMA AL-ULUM MEDAN	2014-2017

ORGANISASI

KAMMI UMSU

PERIODE 2018 - 2019
