

## Evaluasi Fasilitas Prasarana Stasiun Purwosari Berdasarkan Persepsi Pengguna

Edelbertus Kurnialdi Waru<sup>\*1</sup>, Ani Tjitra Handayani<sup>1</sup>, Veronica Diana Anis Anggorowati<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional Yogyakarta

Korespondensi<sup>\*1</sup> : [110018044@students.itny.ac.id](mailto:110018044@students.itny.ac.id)

### ABSTRAK

Kereta api menjadi salah satu alternatif dalam perkembangan alat transportasi yang memerlukan efisiensi kapasitas pengangkutan, waktu, dan ketahanan serta kenyamanan, baik sarana maupun prasarana. Tujuan penelitian: a) Mengetahui persepsi pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari. b) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari. c) Mengetahui fasilitas yang memerlukan perbaikan mengenai fasilitas prasarana Stasiun Purwosari. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah IPA (*important performance analysis*). Teknik pengambilan data dilakukan secara manual di lapangan dengan cara penyebaran kuisioner bagi pengguna Stasiun Purwosari. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian serta analisis kuadran di simpulkan bahwa Variabel kehandalan dan keteraturan menjadi prestasi yang perlu di pertahankan oleh pihak stasiun karena memiliki persentase paling tinggi yakni 89,03% dan untuk variabel kemudahan memiliki persentase 88,22%. Untuk variabel keselamatan memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yaitu dengan skor 416. Tidak ada fasilitas yang membutuhkan perbaikan, karena berdasarkan hasil analisis kuadran tidak ada item yang berada pada kuadran I.

**Kata kunci:** Kereta, Kepuasan Pengguna, Stasiun Purwosari, Kuisioner.

### ABSTRACT

*Trains are one of the alternatives in the development of transportation that requires efficiency of transportation capacity, time, and durability as well as comfort, both facilities and infrastructure. Research objectives: a) To determine user perceptions of Purwosari Station infrastructure facilities. b) To determine user satisfaction with Purwosari Station infrastructure facilities. c) To determine facilities that require improvement regarding Purwosari Station infrastructure facilities. The research method used in the study is IPA (important performance analysis). Data collection techniques are carried out manually in the field by distributing questionnaires to Purwosari Station users. Based on the results of the analysis of the level of suitability and quadrant analysis, it is concluded that the reliability and regularity variables are achievements that need to be maintained by the station because they have the highest percentage, namely 89.03% and for the convenience variable it has a percentage of 88.22%. For the safety variable, it has the highest level of satisfaction, namely with a score of 416. There are no facilities that require repair, because based on the results of the quadrant analysis, there are no items in quadrant I.*

**Keyword :** Train, User Satisfaction, Purwosari Station, Questionnaire.

### PENDAHULUAN

Transportasi menjadi salah satu bagian yang dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Kereta api menjadi salah satu alternatif dalam perkembangan alat transportasi yang memerlukan efisiensi kapasitas pengangkutan, waktu, dan ketahanan serta kenyamanan, baik sarana maupun prasarana. Kereta api memiliki keunggulan yang kompetitif, yaitu mengangkut penumpang dengan jumlah lebih banyak, akses langsung ke pusat kota, hemat bahan bakar, rendah polutan, relatif aman karena memiliki jalur khusus, dan memiliki kecepatan relative lebih tinggi dibanding dengan transportasi lain. Dengan kelebihan dan karakteristik tersebut, maka dibutuhkan sarana penunjang seperti stasiun. Seiring dengan berjalannya waktu maka dibutuhkan fasilitas prasarana yang mumpuni yang dibutuhkan semua pengguna kereta api. Umumnya stasiun memiliki satu peron di sisi jalur rel dan bangunan utama yang menyediakan layanan tambahan seperti penjualan tiket dan ruang tunggu. Jika sebuah stasiun berada pada jalur tunggal, stasiun ini sering memiliki sepur belok untuk mengontrol persilangan dan persusulan antar kereta api. Pemberhentian kereta api yang lebih kecil sering disebut sebagai halte atau perhentian (stoplat). Dalam peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun

2011 menjelaskan tentang stasiun kereta api merupakan prasarana bagi kereta api. Jenis stasiun kereta api terdiri dari 3 jenis, yakni stasiun penumpang, stasiun barang dan stasiun operasi. Klasifikasi stasiun kereta api dibagi menjadi 3 kelas, yaitu stasiun kelas besar, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas kecil. Stasiun Purwosari merupakan salah satu stasiun kereta api terbesar di Jawa Tengah yang melayani perjalanan kereta api jarak jauh maupun lokal. Sebagai stasiun dengan aktivitas yang tinggi, Stasiun Purwosari mendapatkan berbagai tantangan terkait penyediaan fasilitas prasarana yang memadai bagi pengguna. Evaluasi terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari berdasarkan persepsi pengguna menjadi penting dilakukan untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna secara umum. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pengelola stasiun dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan prasarana Stasiun Purwosari.

### TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang stasiun sudah banyak dilakukan termasuk Stasiun Purwosari yang sebelumnya telah dilakukan oleh Lusi Rismiyanti (2020) dari Universitas Muhammadiyah Surakarta, tetapi topik yang diambil yaitu Identifikasi Ketersediaan Ruang Publik pada Stasiun Purwosari terhadap Kenyamanan Pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan mendeskripsikan kenyamanan sesuai SNI 03-1733-2004 tentang kriteria kenyamanan aksesibilitas, kemudahan berkomunikasi, dan kemudahan berkegiatan, kemudian dianalisis keberadaan dan kondisinya. Namun topik yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah Evaluasi Fasilitas Prasarana Stasiun Purwosari Berdasarkan Persepsi Pengguna. Penelitian ini berbeda dengan sebelumnya, karena penelitian ini tertuju pada evaluasi fasilitas prasarana berdasarkan persepsi pengguna antara lain tempat parkir, informasi yang jelas dan mudah dibaca, fasilitas layanan penumpang, loket, ruang tunggu, ruang boarding, tempat ibadah, ruang ibu menyusui, toilet, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan dan keamanan. Penelitian ini juga dilaksanakan dengan waktu yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian dilakukan pada Tahun 2024 pada hari jumat, senin, dan minggu.

**Tabel 1.** Perbandingan fasilitas prasarana antara SPM dan realita

Fasilitas	SPM	Realita
Tempat Parkir	Setidaknya memiliki parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 serta sirkulasi masuk serta keluar yang dalam kondisi lancar	Tempat parkir di Stasiun purwosari sudah memenuhi standar pelayanan minimum yang tertera dalam peraturan menteri perhubungan No. pm 47 tahun 2014
Informasi yang jelas dan mudah dibaca	Terdapat visual denah atau layout stasiun beserta nomor kereta api, nama kereta api, beserta jadwal kereta api	Di stasiun purwosari semua informasi sudah tersedia berdasarkan standar pelayanan minimum yang sudah diatur
Fasilitas layanan penumpang	Layanan penumpang ini setidaknya memiliki satu meja dan satu orang petugas yang memiliki kecakapan berbahasa inggris	Fasilitas layanan penumpang di stasiun purwosari sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum
Loket	Disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang maksimal 180 detik per nama	Loket yang berada di stasiun purwosari memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku
Ruang tunggu	Tempat yang disediakan untuk penumpang maupun bagi calon penumpang sebelum melakukan check in dapat berupa ruangan tertutup atau terbuka	Ruang tunggu di Stasiun Purwosari memiliki tempat yang luas dan sudah memenuhi standar yang ada dalam PERMENHUB
Ruang boarding	Untuk ruang boarding digunakan sebagai tempat untuk penumpang yang untuk penumpang yang telah melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Pada stasiun purwosari ruang boarding memiliki tempat yang luas dalam mengantisipasi antrian panjang bagi penumpang kereta api yang akan melakukan verifikasi data atau pengecekan tiket



Tempat ibadah	Dalam peraturan menteri perhubungan untuk ukuran stasiun sedang setidaknya dapat menampung 7 pria dan 5 wanita	Di lapangan ruang ibadah stasiun purwosari memiliki ukuran yang cukup untuk menampung para penumpang yang akan melakukan ibadah walaupun belum memenuhi SPM
Ruang laktasi	Memiliki luas serta sanitasi dan setidaknya memiliki 2 buah tempat duduk dan 1 wastafel	Stasiun Purwosari sudah memiliki ruang ibu menyusui (laktasi) yang memadai dan sesuai dengan yang dibutuhkan
Toilet	Untuk stasiun sedang toilet pria wajib memiliki 2 (dua) urinoir dan 2 (dua) WC serta 1 (satu) WC untuk penyandang disabilitas dan 1 (satu) wastafel, untuk toilet wanita memiliki 4 (empat) WC dan 1 (satu) WC untuk penyandang disabilitas serta 1 (satu) wastafel.	Stasiun purwosari sudah memenuhi standar dimana sudah terdapat WC serta urinoir dan WC khusus untuk penyandang disabilitas
Fasilitas kemudahan naik turun penumpang	Terdapat bancik atau peron tidak permanen bagi stasiun yang memiliki tinggi beda antara lantai kereta dengan peron	Stasiun purwosari memiliki bancik sebagai alat bantu naik-turun penumpang

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005: 1). Untuk itu metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA (important performance analysis). Untuk teknik pengambilan data dilakukan secara manual di lapangan dengan cara penyebaran kuisisioner bagi pengguna Stasiun Purwosari baik calon penumpang kereta api maupun yang bukan calon penumpang kereta api.

Dalam penelitian ini, tempat penyebaran kuisisioner untuk pelanggan adalah di Stasiun Purwosari. Sebelum melakukan pengisian kuisisioner, peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan dari penelitian ini, kemudian responden dipersilahkan mengisi kuisisioner. Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 kuisisioner dimana dilakukan dalam tiga hari yakni hari Senin, Jumat dan Minggu. Kuisisioner ini dianggap sudah mewakili dan berhubungan dengan permasalahan yang diuji dalam penelitian ini yang berjudul "Evaluasi Fasilitas Prasarana Stasiun Purwosari Berdasarkan Persepsi Pengguna". Untuk jumlah kuisisioner yang dibagikan itu diambil berdasarkan perhitungan menggunakan metode Slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

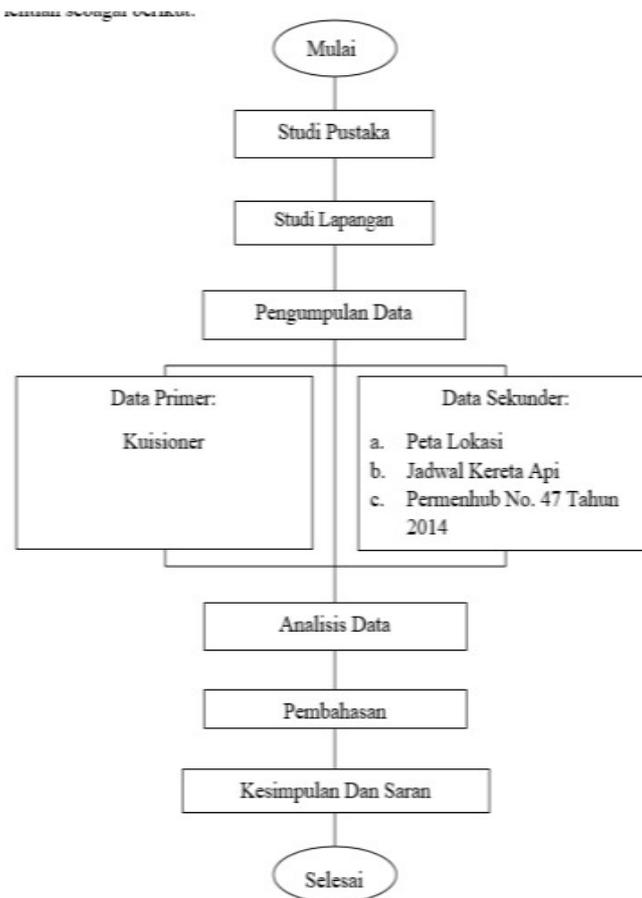
N = jumlah populasi penumpang dalam 5 tahun terakhir

e = batas toleransi kesalahan

$$n = \frac{55.711.140}{1+55.711.140 \times 0^2}$$

n = 99.999 (dibulatkan 100 responden)

Adapun tahapan dari penelitian ini dijabarkan dalam bentuk diagram alir sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram alir penelitian

### HASIL DAN ANALISIS

Dalam penelitian ini, deskripsi responden yang dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Untuk jenis kelamin dibagi menjadi dua yakni: laki-laki dan perempuan, untuk usia responden terbagi menjadi 4 bagian yakni: <20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan >40 tahun. Untuk pekerjaan sendiri dibagi kedalam 4 jenis pekerjaan antara lain, Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Wiraswasta, dan lain-lain.

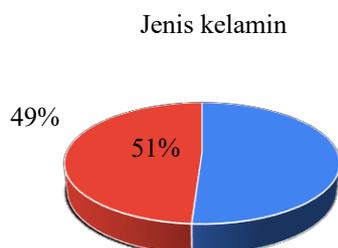
#### 1. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Tabel 2 berikut merupakan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Deskripsi jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	51	51%
Perempuan	49	49%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan responden dalam penelitian ini yang jenis kelamin laki-laki berjumlah 51 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 49 orang.





Laki-laki                  Perempuan

**Gambar 2.** Grafik jenis kelamin responden

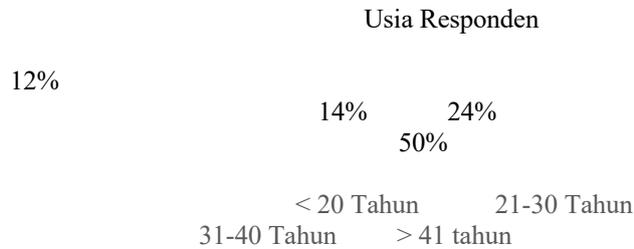
2. Usia responden

Usia responden dibagi dalam beberapa bagian besar antara lain seperti terlihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Deskripsi usia responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 tahun	24	24%
21 - 30 tahun	50	50%
31 - 40 tahun	14	14%
> 41 tahun	12	12%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan usia responden adalah sebagai berikut Dimana responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 24% kemudian untuk responden berusia 21-31 tahun sebanyak 50% dan yang berusia 31-40 tahun sebanyak 12% dan responden yang berusia diatas 41 tahun sebanyak 12%.



**Gambar 3.** Grafik usia responden

3. Pekerjaan responden

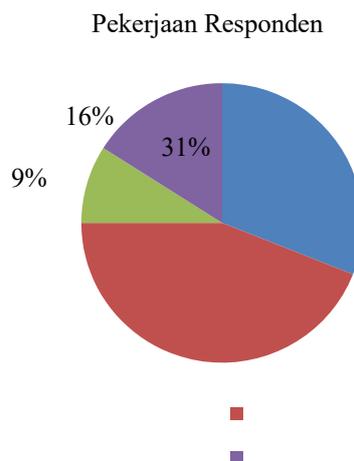
Pekerjaan responden dikategorikan dalam beberapa profesi antara lain terlihat seperti pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Deskripsi pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	44	44%
PNS	9	9%
Wiraswasta	16	16%
Lain-Lain	31	31%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Berdasarkan tabel di atas didapatkan grafik sebagai berikut:



44%

Lain-lain  
PNS

Pelajar/Mahasiswa  
Wiraswasta

**Gambar 4.** Grafik pekerjaan responden

**Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Berdasarkan Kepuasan Pengguna**

Tabel 5 berikut merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden untuk tingkat kepuasan dengan beberapa aspek atau variable yang disajikan.

**Tabel 5.** Rekapitulasi tingkat kepuasan pengguna

No.	Item Pertanyaan	Penilaian					Bobot
		1	2	3	4	5	
<b>Variabel Keselamatan</b>							
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk Evakuasi	0	0	7	73	20	413
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K	0	0	10	68	22	412
3.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan yang sempurna dan tidak licin	0	0	8	71	21	413
4.	Tersedianya ruang ibu menyusui yang sesuai dengan standar	0	0	9	78	13	404
<b>Variabel Keamanan</b>							
5.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk Evakuasi	0	0	7	73	20	413
6.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat	0	0	5	79	16	411
7.	Lampu penerangan yang ada di setiap area public stasiun	0	0	6	72	22	416
<b>Variabel Keandalan dan Keteraturan</b>							
8.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun vending machine	0	0	5	76	19	414
9.	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta melalui pengeras suara maupun monitor yang dapat di dengar dan dilihat oleh penumpang dengan jelas	0	0	6	78	18	412
<b>Kenyamanan</b>							
10.	Kondisi ruang tunggu yang bersih dan terawat dan dilengkapi dengan tempat duduk prioritas	0	0	12	74	14	402
11.	Area boarding yang bersih, terawat, dan tidak berbau	0	0	7	78	15	408
12.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau	0	0	5	80	15	410
13.	Tersedianya tempat ibadah yang terawat dan bersih	0	0	5	83	12	407
14.	Kondisi fasilitas prasarana stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasional	0	0	6	81	13	407
15.	Tersedianya tempat sampah di setiap sudut stasiun	0	0	7	81	12	405
<b>Kemudahan</b>							
16.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta, jadwal kereta dan tarif kereta api	0	0	6	75	19	413
17.	Tersedianya tempat parkir yang luas bagi kendaraan roda dua dan roda empat	0	0	5	77	18	413
18.	Tersedianya fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan	0	0	6	76	18	412

**Uji Validitas**

Interpretasi hasil uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Untuk menguji signifikan hasil uji korelasi digunakan uji-t yaitu membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan valid. Dimana nilai t-tabel dapat dihitung menggunakan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (db) yang nilainya itu sebesar 0,197 pada nilai t-tabel. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan aplikasi SPSS, berikut ini merupakan hasil pengolahan data uji validitas yang dilakukan pada seluruh item. Untuk uji validitas terhadap jawaban tingkat kepuasan pengguna berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aplikasi SPSS, berikut merupakan tabel hasil perhitungan mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari.

**Tabel 6.** Uji Validitas Kepentingan Pengguna

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepentingan	Y1	0,814**	0,197	Valid
	Y2	0,832**	0,197	Valid
	Y3	0,851**	0,197	Valid
	Y4	0,841**	0,197	Valid
	Y5	0,894**	0,197	Valid
	Y6	0,832**	0,197	Valid
	Y7	0,891**	0,197	Valid
	Y8	0,849**	0,197	Valid
	Y9	0,883**	0,197	Valid
	Y10	0,708**	0,197	Valid
	Y11	0,793**	0,197	Valid
	Y12	0,846**	0,197	Valid
	Y13	0,881**	0,197	Valid
	Y14	0,852**	0,197	Valid
	Y15	0,903**	0,197	Valid
	Y16	0,864**	0,197	Valid
	Y17	0,833**	0,197	Valid
	Y18	0,837**	0,197	Valid

### Analisis Tingkat Kesesuaian

Cara yang digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian kepuasan dan kepentingan pengguna Stasiun Purwosari adalah berdasarkan dimensi-dimensi Service Quality (SERVQUAL) yang dikategorikan menjadi lima dimensi yaitu: variabel keselamatan, variabel keamanan, variabel kehandalan, variabel kenyamanan dan variabel kemudahan.

**Tabel 7.** Analisis tingkat kesesuaian

Item Pertanyaan	Skala Likert					Skor Item	$\% = \frac{\text{Skor Item}}{N} \times 100\%$
	1	2	3	4	5		
X1	0	0	7	73	20	413	87,31 %
Y1	0	0	4	19	77	473	
X2	0	0	10	68	22	412	87,28 %
Y2	0	0	3	22	75	472	
X3	0	0	8	71	21	413	87,68 %
Y3	0	0	4	21	75	471	
X4	0	0	9	78	13	404	87,44 %
Y4	0	0	4	30	66	462	

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data kuisioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan persepsi pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari dan berdasarkan uji tingkat kesesuaian maka dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Variabel kehandalan dan keteraturan untuk layanan penjualan tiket baik manual maupun melalui online yang dicetak menggunakan mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) atau CIC (Check In Counter) menjadi prestasi yang patut dipertahankan karena memiliki persentase paling tinggi dari semua item yakni 89,03%.
  - b. Variabel kemudahan untuk tersedianya fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan juga memiliki persentase paling tinggi yaitu 88,22%.

2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari.
  - a. Dalam variabel keselamatan lampu penerangan yang ada di setiap area publik stasiun memiliki tingkat kepuasan paling tinggi Dimana skor fasilitas ini adalah 416.
  - b. Variabel kehandalan dan keteraturan untuk layanan penjualan tiket baik manual melalui online yang dicetak menggunakan mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) atau CIC (Check In Counter) juga memiliki skor item yang tinggi untuk kepuasan pengguna yakni 414.
3. Berdasarkan hasil analisis kuadran diatas, kepuasan pengguna terhadap fasilitas prasarana Stasiun Purwosari terdapat di kuadran II dan III. Pada penelitian ini tidak ada fasilitas yang berada di kuadran I artinya tidak ada fasilitas yang memerlukan perbaikan. Untuk kuadran II adalah fasilitas yang disebut sebagai prestasi dan perlu dipertahankan antara lain:
  - a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti: APAR, petunjuk evakuasi.
  - b. Informasi ketersediaan dan fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.
  - c. Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan yang sempurna dan tidak licin.
  - d. Fasilitas keamanan untuk mencegah Tindakan criminal (tersedianya CCTV).
  - e. Lampu penerangan yang ada di setiap area public stasiun.
  - f. Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta melalui pengeras suara maupun monitor yang dapat didengar dan dilihat oleh penumpang dengan jelas.
  - g. Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.
  - h. Tersedianya tempat ibadah yang terawat dan bersih.
  - i. Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta, jadwal kereta dan tarif kereta api.
  - j. Tersedianya tempat parkir yang luas bagi kendaraan roda dua dan roda empat.
4. Dan untuk fasilitas yang berada di kuadran IV atau disebut sebagai fasilitas dengan prioritas rendah dimana pengguna tidak terlalu menganggap penting antara lain:
  - a. Tersedianya ruang ibu menyusui yang sesuai dengan standar.
  - b. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.
  - c. Layanan penjualan tiket baik manual maupun vending machine.
  - d. Kondisi ruang tunggu yang bersih dan terawat dan dilengkapi dengan tempat duduk prioritas
  - e. Area boarding yang bersih, terawat, dan tidak berbau.
  - f. Kondisi fasilitas prasarana stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasional.
  - g. Tersedianya tempat sampah di setiap sudut stasiun.
  - h. Tersedianya fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul Evaluasi Fasilitas Prasarana Stasiun Purwosari Berdasarkan Persepsi Pengguna. Dalam penyelesaian penelitian ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, dengan segala hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut ambil bagian dalam menyelesaikan penelitian yaitu kepada:

1. Dr. Ir. Setyo Pambudi, M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
2. Dr. Ir. Hill. Gendoet Hartono, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
3. Andrea Sumarah Asih, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
4. Ir. Ani Tjitra Handayani. S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Veronica Diana Anis Anggorowati, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Dr. Ir. Ircham, M.T., IPM., ASEAN Eng. selaku Dosen Penguji.
7. Kedua orang tua, serta adik kakak dan saudara semua yang telah membantu dalam segala kondisi dan situasi.
8. Teman-teman Kost Gorengan dan Alfira Saude yang telah banyak membantu.
9. Teman-teman Teknik Sipil ITNY (Felix, Marlon, Tias, Deno, Sean) selaku rekan seperjuangan Angkatan 2018.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajwar, "Metode Uji Validasi dan Reliabilitas," *Jurnal Tabularasa*, PSS Uimed, 1987.
- [2] Anderson, "Kepuasan Pelanggan," Universitas Diponegoro, 1993.



- [3] Aryoso, "Mengukur Hubungan antara Presepsi Konsumen dan Peningkatan Kualitas Produk/Jasa," *Jurnal Teknik Sipil*, 2009.
- [4] Budiarto, dkk., "Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Pihak Stasiun Cebu," 2021.
- [5] Cronin & Taylor, "Kepuasan Konsumen," *Jurnal of Marketing*, 56 (3), 55-68, 1994.
- [6] Hanif K. N., "Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Metode *Importance Performance Analysis*," Universitas Islam Indonesia, 2022
- [7] Hendrawan, "Pengertian Kereta Api," Bandung, Jawa Barat, 2018.
- [8] Kolter, "Kualitas Pelayanan Jasa," Jakarta: Prenhallindo, 1985.
- [9] Kuncoro, dkk., "Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak," Banten, 2020.
- [10] Kurniawan dan Putra, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Fasilitas dan Kinerja Pelayanan yang Ada di Stasiun Sidoarjo," 2021.
- [11] Kusumawardhani L., Suliantor H., Puspitasari B. N., "Analisis Kualitas Pelayanan," 2010.
- [12] Lusi Rismiyanti, "Identifikasi Ketersediaan Ruang Publik pada Stasiun Purwosari terhadap Kenyamanan Pengunjung," Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020.
- [13] Menteri Perhubungan No. PM 47 tahun 2014, "Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api," Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2014.
- [14] Mufassirin, dkk., "Evaluasi Ketersediaan Fasilitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimum pada Stasiun Bogor," Bogor, 2020.
- [15] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 tentang "Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api," Tajuk Entri Utama, Indonesia, 2011.
- [16] Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi *Importance performance*. Analisis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta), *Jurnal Teknik Industri*, Vol.5, No.3.
- [17] Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 63 tahun 2019, "Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta," 2019.
- [18] Pradana, dkk., "Evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan yang Ada di Stasiun Tangerang," Tangerang. 2015.
- [19] Sugiyono, "Metode Penelitian," Alfabeta, Bandung, (2005: 1).
- [20] Sugiyono, "Metode uji validasi dan reliabilitas," Alfabeta, Bandung, 2009.
- [21] Sugiyono, "Analisis Data," Alfabeta, Bandung, 2017.
- [22] Supranto, "Analisis Data," Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta, (2000: 35).
- [23] Tjiptono, "Definisi Kepuasan Pelanggan," *Discornfirmation paradigm*, (2000: 350).
- [24] Tjiptono, "Kepuasan Pelanggan," Penerbit Andi, Yogyakarta, (2004: 350).