



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 4109-4121

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Blorasura Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dengan Metode IPA

Andre Gunawan^{1✉}, Ibnu Sholichin², Fithri Estikhamah³

Teknik Sipil UPN Veteran Jawa Timur

Email: andregunawam650@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Mensesneg menggagas kawasan Cepu Raya menjadi pusat ekonomi perbatasan Jatim – Jateng. Semakin meningkatnya perekonomian, kualitas sarana transportasi juga harus diperhatikan. Kereta Api Blorasura adalah kereta api yang menghubungkan Jawa Timur dengan Jawa Tengah dengan rute stasiun Cepu – stasiun Ps. Turi. Kereta Api Blorasura masih mendapat keluhan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanannya, yang dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimum. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang Kereta Api Blorasura. Dari penelitian ini didapat nilai tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang terbesar adalah 98,01% yaitu aspek ketersediaan petugas keamanan dan yang terkecil adalah 52,16 % yaitu aspek ketersediaan fasilitas pendukung (CCTV). Kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura secara umum memiliki skor sebesar 3,459 (Cukup Memuaskan).

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Kereta Api, Standar Pelayanan Minimum*

Abstract

The Minister of State Secretary initiated the Cepu Raya area to become the economic center of the East Java - Central Java border. As the economy continues to grow, the quality of transportation facilities that support this is very important. The Blorasura Train is a train that connects East Java with Central Java with the Cepu station – Ps station route. Turi. The Blorasura Railway still receives complaints regarding its facilities and service quality, which are deemed not to meet minimum service standards. Therefore, this research aims to determine the level of passenger satisfaction with service quality using the Importance Performance Analysis method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 Blorasura Train passengers. The results of this research showed that the highest level of conformity between reality and expectations was 98.01%, namely the aspect of the availability of security officers and the smallest was 52.16%, namely availability of CCTV. The service quality of the Blorasura Train in general has a score of 3.459, namely "Quite Satisfactory".

Keywords: Importance Performance Analysis, Trains, Minimum Service Standards

PENDAHULUAN

Cepu merupakan daerah penghasil gas bumi yang cukup besar (Hariyanto, 2018). Kawasan ini dipilih karena memiliki potensi di beberapa titik strategis. Semakin meningkatnya perekonomian masyarakat, kualitas sarana transportasi juga harus diperhatikan. Kereta api merupakan transportasi yang cukup diminati. Keberadaan kereta api dapat mendorong aktivitas ekonomi sehingga meningkatkan pertumbuhan ekonomi wilayah (A. Palilu, 2019). Kereta Api Blorasura adalah salah satu kereta api yang menghubungkan Jawa Timur dengan Jawa Tengah.

Tarif Kereta Api Blorasura yang berlaku saat ini adalah sebesar Rp.13.000. Namun, dengan tarif yang berlaku Kereta Api Blorasura masih mendapat beberapa keluhan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanannya, yang dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimum (SPM). SPM adalah batas minimal pelayanan yang harus diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa (Destya Ayu Ariyani, 2019). Standar pelayanan minimum terdiri dari 6 aspek yaitu : keselamatan, kehandalan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan (P. Menteri, 2019). Salah satu keluhan yang diberikan yaitu jumlah penumpang yang melebihi kapasitas tempat duduk dari Kereta Api Blorasura, sehingga mengganggu kenyamanan dari penumpang Kereta Api Blorasura. Kondisi tersebut terjadi pada *weekend* dan hari libur. Namun, Kereta Api Blorasura mengalami penurunan jumlah penumpang pada hari kerja (*weekday*). Oleh karena itu, Kereta Api Blorasura dirasa masih perlu untuk dikembangkan fasilitas dan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan minat dari para penumpang.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Blorasura dengan layanan yang mereka terima. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada penumpang Kereta Api Blorasura. Diharapkan dari penelitian ini dapat diperoleh informasi yang jelas untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan Kereta Api Blorasura.

METODE PENELITIAN

Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer berasal dari sumber langsung di lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data pendukung untuk menyelesaikan penelitian yang diperoleh dari institusi terkait (Nurjanah, 2021). Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada penumpang Kereta Api Blorasura. Kuesioner berisi 20 pertanyaan yang mengukur variabel pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum. Lalu untuk data sekunder diperoleh dari PT. KCI *Commuter Line* Indonesia yaitu berupa data volume penumpang Kereta Api Blorasura periode April 2022 hingga Agustus 2023 yaitu sebesar 2.824.995 penumpang. Berdasarkan data tersebut kemudian dilakukan perhitungan dengan rumus Slovin dan didapat jumlah responden sebanyak 100 responden. Menurut Sugiyono (2017), rumus Slovin dituliskan sebagai berikut (A. Pramudita dan H. Widyastuti, 2020):

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

Dengan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase toleransi ketelitian

Selanjutnya, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat diandalkan, sehingga analisis lebih lanjut dapat dilakukan (S. Sutriyono, 2016). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan *Microsoft excell*. Setelah itu adalah analisis menggunakan metode *importance performance analysis*. Metode IPA menggabungkan dimensi kenyataan dengan harapan. Nilai harapan menjadi sumbu vertikal dan nilai kenyataan menjadi sumbu horizontal (L. R. Noer, 2016). Dengan metode ini akan diketahui bagaimana tingkat kinerja pelayanan dan harapan dari pengguna Kereta Api Blorasura (J. O. Ong and J. Pambudi, 2014), sehingga bisa diketahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mengetahui aspek yang perlu untuk dikembangkan sehingga perbaikan layanan bisa tepat sasaran sesuai dengan keinginan penumpang.

Penilaian pada kuesioner menggunakan skala likert (Arifin, Gemina, dan Silaningsih, 2015). Skala yang digunakan untuk penilaian kinerja/kenyataan pelayanan adalah skala dengan kategori (1) Sangat tidak memuaskan, (2) Tidak memuaskan, (3) Cukup Memuaskan, (4) Memuaskan, (5) Sangat memuaskan. Kemudian untuk penilaian harapan pelayanan adalah skala dengan kategori (1) Sangat tidak penting, (2) Tidak penting, (3) Cukup penting, (4) Penting, (5) Sangat Penting.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di sepanjang rute Kereta Api Blorasura yaitu dari Stasiun Cepu hingga Stasiun Ps. Turi. Kuesioner disebar kepada penumpang Kereta Api Blorasura baik di stasiun ataupun di dalam kereta. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, didapat hasil pengolahan data sebagai berikut :

Atribut Pertanyaan Kuesioner

Tabel 1. Atribut Pertanyaan Kuesioner

No	Atribut Pertanyaan	No	Atribut Pertanyaan
1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, rem darurat, pemecah kaca dan petunjuk jalur evakuasi	2	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K
3	Pintu berfungsi dengan baik	11	Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C
4	Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV(minimal 2 CCTV)	12	Ketersediaan fasilitas restorasi
5	Ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas)	13	Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang
6	Informasi gangguan keamanan (minimal 4 stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca)	14	Ketersediaan petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta
7	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux	15	Terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/ dilewati secara berurutan baik dalam bentuk visual maupun audio
8	Ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan)	16	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar)

9	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk	17	Ketersediaan nama/ relasi kereta api dan nomor urut kereta
10	Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau	18	Kadar gelap kaca film maksimal 40%
19	Ketersediaan fasilitas rak bagasi di atas tempat duduk penumpang	20	Ketersediaan tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda

Sumber : Pengolahan Data

Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan *Microsoft Excell* . Pada uji validitas terdapat 2 syarat yaitu:

1. $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (Valid/Ok)
2. $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ (Tidak valid/Tidak ok),

Distribusi nilai r-tabel ditunjukkan pada table di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Nilai r-tabel

df = (N-2)	Tingkat Signifikansi	
	5%	1%
96	0.1986	0.2591
97	0.1975	0.2578
98	0.1966	0.2565
99	0.1956	0.2552
100	0.1946	0.2540

Sumber: Sugiyono(1999)

Hasil uji validitas data kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura ditunjukkan pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Kenyataan

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel		Keterangan
		5%	1%	
1	0.615	0.1966	0.2565	Valid/OK
2	0.692	0.1966	0.2565	Valid/OK
3	0.324	0.1966	0.2565	Valid/OK
4	0.366	0.1966	0.2565	Valid/OK

5	0.450	0.1966	0.2565	Valid/OK
6	0.539	0.1966	0.2565	Valid/OK
7	0.457	0.1966	0.2565	Valid/OK
8	0.676	0.1966	0.2565	Valid/OK
9	0.782	0.1966	0.2565	Valid/OK
10	0.300	0.1966	0.2565	Valid/OK
11	0.684	0.1966	0.2565	Valid/OK
12	0.375	0.1966	0.2565	Valid/OK
13	0.702	0.1966	0.2565	Valid/OK
14	0.306	0.1966	0.2565	Valid/OK
15	0.631	0.1966	0.2565	Valid/OK
16	0.568	0.1966	0.2565	Valid/OK
17	0.642	0.1966	0.2565	Valid/OK
18	0.402	0.1966	0.2565	Valid/OK
19	0.332	0.1966	0.2565	Valid/OK
20	0.376	0.1966	0.2565	Valid/OK

Sumber : Hasil Analisis Data

Hasil Uji Validitas data harapan pelayanan Kereta Api Blorasura ditunjukkan pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Data Harapan

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel		Keterangan
		5%	1%	
1	0.676	0.1966	0.2565	Valid/OK
2	0.528	0.1966	0.2565	Valid/OK
3	0.445	0.1966	0.2565	Valid/OK
4	0.303	0.1966	0.2565	Valid/OK
5	0.453	0.1966	0.2565	Valid/OK
6	0.345	0.1966	0.2565	Valid/OK
7	0.354	0.1966	0.2565	Valid/OK
8	0.484	0.1966	0.2565	Valid/OK
9	0.464	0.1966	0.2565	Valid/OK
10	0.316	0.1966	0.2565	Valid/OK
11	0.400	0.1966	0.2565	Valid/OK
12	0.503	0.1966	0.2565	Valid/OK
13	0.331	0.1966	0.2565	Valid/OK
14	0.309	0.1966	0.2565	Valid/OK

15	0.420	0.1966	0.2565	Valid/OK
16	0.336	0.1966	0.2565	Valid/OK
17	0.415	0.1966	0.2565	Valid/OK
18	0.311	0.1966	0.2565	Valid/OK
19	0.325	0.1966	0.2565	Valid/OK
20	0.420	0.1966	0.2565	Valid/OK

Sumber : Hasil Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh, seluruh pertanyaan dalam kuesioner bersifat valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Excell*. Pada uji reliabilitas terdapat 2 syarat sebagai berikut :

1. Cronbach's Alpha \geq 0,6 (Reliabel)
2. Cronbach's Alpha $<$ 0,6 (Tidak reliabel)

Hasil uji reliabilitas data kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura ditunjukkan pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data Kenyataan

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,6	0,851	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis Data

Hasil uji reliabilitas data harapan pelayanan Kereta Api Blorasura ditunjukkan pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,6	0,725	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner bersifat reliabel.

Analisis Tingkat Kenyataan Pelayanan Kereta Api Blorasura

Untuk mengetahui tingkat kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura dilakukan penilaian dengan skala likert. Contoh perhitungan bobot kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} X1 &= (1 \times 1) + (0 \times 2) + (52 \times 3) + (36 \times 4) + (11 \times 5) \\ &= 356 \end{aligned}$$

Rekapitulasi data tingkat kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura disajikan pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Rekapitulasi data tingkat kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura

No	Indikator	Skor					Bobot
		1	2	3	4	5	
1	X1	1	0	52	36	11	356
2	X2	0	0	81	14	5	324
3	X3	0	0	22	67	11	389
4	X4	7	73	16	4	0	217
5	X5	0	0	20	65	15	395
6	X6	0	0	70	30	0	330
7	X7	0	0	62	31	7	345
8	X8	0	0	19	61	20	401
9	X9	0	12	56	16	16	336
10	X10	1	2	64	29	4	333
11	X11	0	0	44	52	4	360
12	X12	10	26	55	9	0	263
13	X13	0	0	44	44	12	368
14	X14	0	0	15	70	15	400
15	X15	0	0	24	64	12	388
16	X16	0	2	51	38	9	354
17	X17	0	0	52	36	12	360
18	X18	0	0	26	62	12	386
19	X19	0	0	49	47	4	355
20	X20	11	26	58	5	0	257

Sumber : Hasil Analisis Data

Analisis tingkat harapan pelayanan Kereta Api Blorasura

Untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan Kereta Api Blorasura dilakukan penilaian dengan skala likert. Contoh perhitungan bobot kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} X1 &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (9 \times 3) + (67 \times 4) + (24 \times 5) \\ &= 415 \end{aligned}$$

Rekapitulasi data tingkat harapann pelayanan Kereta Api Blorasura disajikan pada tabel 8 berikut :

Tabel 8. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Pelayanan Kereta Api Blorasura

No	Indikator	Skor					Bobot
		1	2	3	4	5	
1	X1	0	0	9	67	24	415
2	X2	0	0	12	62	26	414
3	X3	0	0	4	71	25	421
4	X4	0	3	11	53	33	416
5	X5	0	0	16	65	19	403
6	X6	0	0	16	82	2	386
7	X7	0	0	47	50	3	356
8	X8	0	0	3	56	41	438
9	X9	0	0	3	50	47	444
10	X10	0	0	4	69	27	423
11	X11	0	0	1	80	19	418
12	X12	0	1	44	50	5	359
13	X13	0	0	12	44	44	432
14	X14	0	0	5	54	41	436
15	X15	0	0	6	74	20	414
16	X16	0	1	16	46	37	419
17	X17	0	0	11	58	31	420
18	X18	0	0	4	56	40	436
19	X19	0	0	15	68	17	402
20	X20	0	0	29	62	9	380

Sumber : Hasil Analisis Data

Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan Dan Harapan Pelayanan Kereta Api Blorasura

Langkah – langkah menghitung tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yaitu :

1. Menghitung skor tingkat kenyataan dan harapan tiap atribut

Contoh perhitungan skor tingkat kenyataan (X1) :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{356}{100} = 3,56$$

Contoh perhitungan skor tingkat harapan (X1) :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{415}{100} = 4,15$$

2. Menghitung tingkat kesesuaian antara kenyataan dengan harapan untuk setiap atribut

Contoh perhitungan tingkat kesesuaian antara kenyataan dengan harapan (X1) :

$$Tki = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% = \frac{3,56}{4,15} \times 100\% = 85,78 \%$$

Adapun hasil analisis tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan disajikan pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian Kenyataan Dan Harapan

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian(%)
1	X1	3,56	4,15	85,78
2	X2	3,24	4,14	78,26
3	X3	3,89	4,21	92,40
4	X4	2,17	4,16	52,16
5	X5	3,95	4,03	98,01
6	X6	3,30	3,86	85,49
7	X7	3,45	3,56	96,91
8	X8	4,01	4,38	91,55
9	X9	3,36	4,44	75,68
10	X10	3,33	4,23	78,72
11	X11	3,60	4,18	86,12
12	X12	2,63	3,59	73,26
13	X13	3,68	4,32	85,19
14	X14	4,00	4,36	91,74
15	X15	3,88	4,14	93,72
16	X16	3,54	4,19	84,49
17	X17	3,60	4,20	85,71
18	X18	3,86	4,36	88,53
19	X19	3,55	4,02	88,31
20	X20	2,57	3,80	67,63

Total	69,170	82,320	1679,680
Rata – Rata	3,459	4,116	83,984

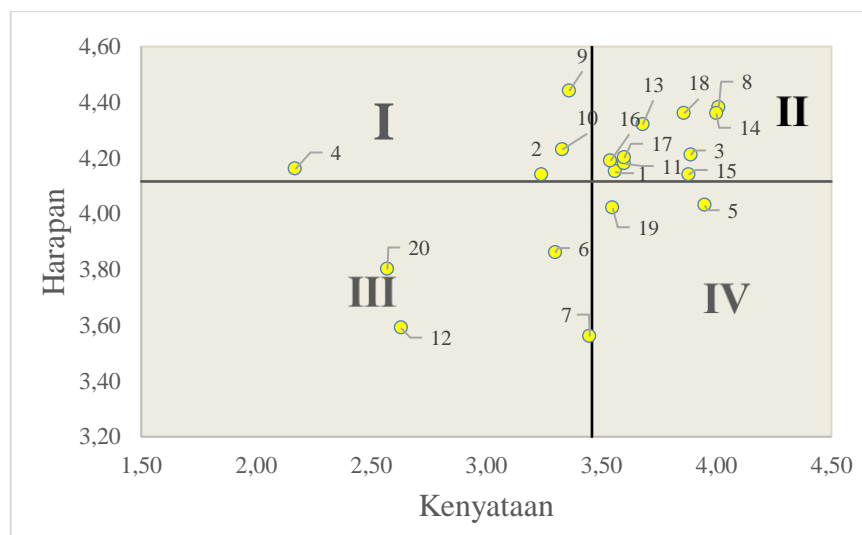
Sumber : Hasil Analisis Data

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut X5 sebesar 98,01 % dan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah atribut X4 sebesar 52,16 %.

Penjabaran Atribut dengan Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan perhitungan, nilai rata-rata untuk semua atribut diperoleh, dengan $X = 3,459$ untuk kenyataan, yang menunjukkan sumbu horizontal (x), dan $Y = 4,116$ untuk harapan, yang menunjukkan sumbu vertikal (y).

Diagram IPA disajikan dalam gambar dibawah ini :



Gambar 1. Diagram IPA

Sumber : Hasil Analisis Data

Dalam gambar 1 terdapat empat bagian yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I (Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi)
X2, X4, X9, X10
2. Kuadran II (Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi)
X1, X3, X8, X11, X13, X14, X15, X16, X17, X18
3. Kuadran III (Kenyataan Rendah, Harapan Rendah)
X6, X7, X12, X20
4. Kuadran IV (Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah)
X5, X19

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kenyataan pelayanan Kereta Api Blorasura dapat diketahui bahwa aspek ketersediaan CCTV mempunyai bobot yang terendah yaitu sebesar 217, Oleh karena itu aspek ketersediaan CCTV perlu diperhatikan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan penumpang.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat harapan pelayanan Kereta Api Blorasura dapat diketahui bahwa aspek tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan memiliki nomor tempat duduk mempunyai bobot tertinggi yaitu sebesar 444, Oleh karena itu aspek kenyamanan dan memiliki nomor tempat duduk perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan penumpang.
3. Hasil analisis dengan metode Importance Performance Analysis dibagi menjadi empat kuadran yaitu:
 - a) Kuadran I (X2, X4, X9, X10)
Berisi pertanyaan yang harus diprioritaskan oleh penyedia jasa karena sangat penting bagi penumpang, tetapi tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan.
 - b) Kuadran II (X1, X3, X8, X11, X13, X14, X15, X16, X17, X18)
Berisi pertanyaan yang kualitasnya harus dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya sudah memenuhi harapan dari penumpang.
 - c) Kuadran III (X6, X7, X12, X20)
Berisi pertanyaan yang masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
 - d) Kuadran IV (X5, X19)
Berisi pertanyaan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, karena atribut tersebut tidak terlalu penting bagi penumpang..
4. Kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura secara keseluruhan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 20 atribut pertanyaan mempunyai nilai rata – rata sebesar 3,459 yaitu “Cukup Memuaskan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariyanto, "Analisis Penerapan Sistem Irigasi untuk Peningkatan Hasil Pertanian di Kecamatan Cepu Kabupaten Blora," *Rev. Civ. Eng.*, vol. 02, no. 1, pp. 29–34, 2018.
- A. Palilu, "Analisis Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota Ambon," *Bul. Stud. Ekon.*, vol. 23, no. 2, p. 227, 2019, doi: 10.24843/bse.2018.v23.i02.p06.
- Destya Ayu Ariyani, "Penerapan Standar Pelayanan Minimum Informasi Dalam Memberikan Kemudahan Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Di Stasiun Besar Yogyakarta," no. 48, 2019.
- P. Menteri, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api," *Menteri Perhub. Republik Indones.*, no. 63, 2019.
- Nurjanah, "Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah," *J. Mhs.*, vol. 1, pp. 117–128, 2021.
- A. Pramudita and H. Widyastuti, "Studi Pemilihan Moda Kereta Api Eksekutif Dan Kereta Api Semi Cepat Rute Jakarta-Surabaya Menggunakan Teknik Stated Preference," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 18, no. 2, pp. 165–170, 2020, [Online]. Available: <http://iptek.its.ac.id/index.php/jats/article/view/7395><http://iptek.its.ac.id/index.php/jats/article/download/7395/5099>.
- S. Sutriyono, "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiner Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta," *Integr. Lab J.*, vol. 4, no. 1, pp. 103–108, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/integratedlab/article/view/1544>.
- L. R. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016, doi: 10.55732/jrt.v2i1.802.
- J. O. Ong and J. Pambudi, "Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO)," *J. Tek. Ind. UNDIP*, vol. IX, no. 1, pp. 1–10, 2014.
- A. M. Arifin, D. Gemina, and E. Silaningsih, "Analysis of Commuter's Satisfaction Level in Transjakarta Bus Facility Based on Minimum Service Standart (MSS)," *J. Sos. Hum.*, vol. 6, no. 2, pp. 104–121, 2015.