

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN COMMUTER LINE (RUTE DEPOK – JAKARTA KOTA)

Ajeng Widyaningrum Rahmadhani¹, Reni Karno Kinasih^{2*}

^{1,2}Teknik Sipil, Universitas Mercu Buana, Indonesia
e-mail: ^{*}reni.karno@mercubuana.ac.id

Abstrak

Stasiun Depok Baru merupakan stasiun kereta api kelas I yang berada di Jalan Stasiun Depok Baru, Kelurahan Depok, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, menganalisis faktor-faktor layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kriteria standar pelayanan minimum. Metode yang digunakan pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner serta survey langsung di lapangan dan pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) berbasis Service Quality (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kinerja layanan yang dirasakan pengguna sudah sangat baik dengan nilai interval mencapai 4.245 namun 14,49% faktor layanan masih belum memenuhi kriteria standar pelayanan minimum. Faktor layanan yang diprioritaskan perbaikan terlihat pada kuadran I diagram kartesius IPA dengan persentase hingga 22,22%. Salah satu faktor layanan yang ada pada kuadran I adalah ketersediaan serta kelayakan toilet, kesesuaian jadwal, dan jaminan keamanan.

Kata kunci—Stasiun Depok Baru, Standar Pelayanan Minimum, Importance Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Abstract

Depok Baru Station is a class I train station on Stasiun Depok Baru street, Depok Village, Pancoran Mas District, Depok City, West Java. The aim of this research is to determine the level of user satisfaction, analyze service factors that are priority improvements, and find out whether the services provided are in accordance with the criteria of Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train. The methods used are distributing questionnaires and conducting direct surveys in the field. Data processing uses the Importance Performance Analysis (IPA) method based on Service Quality (SERVQUAL) and the Community Satisfaction Index (IKM).

Based on the results of calculating the Community Satisfaction Index from 100 respondents, the service performance felt by users is very good, with an interval value reaching 4.245, but 14.49% of service factors still do not meet the minimum service standard criteria. The service factors prioritized for improvement from the total service factors are known in Quadrant I of the IPA Cartesian diagram, with a percentage of up to 22.22%. One of the service factors in quadrant I is the availability and suitability of toilets, the suitability of schedules, and security guarantees.

Keywords— Depok Baru Station, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis (IPA), Community Satisfaction Index (IKM)

I. PENDAHULUAN

Transportasi menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu kota. Hal ini dikarenakan transportasi dapat menjadi salah satu penilaian dalam menentukan kualitas hidup sosial suatu daerah atau negara. Tingkat mobilitas masyarakat kota yang cukup tinggi sehingga diharapkan transportasi umum menjadi pilihan utama dengan tujuan dapat menangani beberapa permasalahan, seperti kemacetan lalu lintas, dampak lingkungan asap kendaraan, dan perputaran ekonomi. Daerah perkotaan di Indonesia seperti JABODETABEK memiliki beberapa pilihan transportasi umum, seperti angkutan kota, TransJakarta, Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*), Mass Rapid Transit (MRT), dan lainnya. Oleh karena itu masyarakat dapat memilih beberapa opsi dari pilihan transportasi umum yang disediakan pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

Kota Depok menjadi daerah pinggiran kota yang diminati masyarakat penglaju atau komuter dengan alasan akses yang mudah, memiliki lokasi yang strategis dan dekat dengan pusat kota. Pada tahun 2021, masyarakat yang tinggal di kota Depok mencapai 2.085.935 penduduk (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2022). Penduduk Kota Depok khususnya generasi milenial akan cenderung memilih Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* dibandingkan transportasi umum lainnya untuk mobilitas sehari-hari (Rahmadhani, Rifai, & Handayani, 2022).

Berdasarkan data statistik bahwa pengguna moda transportasi pada bulan Februari 2023 mencapai 20.662.659 dengan rata-rata harian hingga 736.524 pengguna (PT. Kereta Commuter Indonesia, 2023). Mengingat minat pengguna dan jumlah armada yang tidak berbanding lurus, maka sering terjadinya antrean di dalam stasiun terutama pada jam berangkat dan pulang kerja (*peak hour*).

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas kinerja layanan yang telah diterapkan, mengetahui faktor – faktor layanan yang menjadi prioritas untuk perbaikan, dan mengetahui apakah layanan yang diterima atau dirasakan pengguna telah sesuai dengan kriteria Permenhub No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

1.1. Angkutan Kereta Api

Transportasi memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah serta menjadi pemersatu wilayah suatu negara. Transportasi darat menjadi bagian terbesar dan terpenting dalam dunia transportasi di Indonesia. Hal ini karena banyaknya jenis transportasi darat yang tersedia seperti kereta, bis, angkot/mikrolet, dan lain sebagainya (Saidah, 2017). Transportasi umum di Indonesia berfokus dengan penyediaan transportasi massal. Dengan seiring perkembangan teknologi, transportasi mengalami kemajuan yang dibuktikan dengan adanya BRT (*Bus Rapid Transit*), KRL (*Kereta Rel Listrik*), LRT (*Light Rail Transit*), dan MRT (*Mass Rapid Transit*) (Fauziawati, Rifai, & Handayani, 2022).

Menurut Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2007, perkeretaapian dapat diartikan sebagai satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Angkutan kereta api dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan kereta api. Definisi tersebut tertera dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Moda transportasi kereta api memiliki keunggulan dan kelemahan sebagai moda angkutan umum untuk barang dan manusia. Keunggulan dari angkutan kereta api :

- Transportasi massal yang mengangkut manusia dan barang dengan jumlah besar pada jangkauan jarak pendek, sedang, dan jauh.
- Energi yang diperlukan relatif sedikit karena menggunakan tenaga penggerak dari sumber listrik.
- Waktu tempuh yang lebih singkat dan keamanan perjalanan yang cukup baik karena memiliki jalur (*track*) sendiri dan fasilitas stasiun yang memadai.
- Biaya operasional yang relatif murah dibandingkan moda lainnya karena tarif yang dikenakan tidak terlalu mahal sehingga dapat menjangkau semua kalangan.
- Tingkat polusi udara, getaran dan kebisingan yang dihasilkan saat operasional relatif kecil.

Kelemahan dari angkutan kereta api :

- a. Pembangunan infrastruktur dan perawatan fasilitas relatif mahal karena memiliki konstruksi serta alat khusus.
- b. Jumlah armada yang masih terbatas sehingga sering terjadi penumpukan penumpang terutama pada jam berangkat dan pulang.
- c. Jalur yang dirancang saling keterkaitan sehingga apabila terjadi hambatan (kecelakaan), maka jadwal operasional di armada lainnya akan terganggu
- d. Memiliki ruang gerak yang terbatas

1.2. Kualitas Pelayanan

Pengalaman pengguna akan menjadi sangat penting dalam layanan karena dapat memberikan perspektif. Beberapa faktor yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yaitu biaya yang diperlukan untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain; kesamaan mutu, kualitas, dan pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti; dan berubahnya tingkat kepuasan pelanggan yang didapat dari produk baru dibandingkan dengan pengalaman pada produk sebelumnya yang pernah digunakan (Rohaeni, 2018).

Kualitas pelayanan adalah ukuran suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Kecepatan, kehandalan, kemudahan, responsivitas, jaminan, dan empati menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu produk atau jasa tertentu. Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari suatu pelayanan yaitu :

- a. Kompetensi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan serta sikap yang tepat dalam memberikan layanan agar sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- b. Kemampuan dalam memberikan tanggapan permintaan, keluhan, dan saran dari pelanggan secara cepat dan efektif.
- c. Kemudahan akses sarana dan fasilitas sehingga dapat dijangkau serta digunakan pelanggan secara cepat. Dalam hal ini lokasi, waktu, dan tata cara penggunaan menjadi salah satu tolak ukur yang pasti.
- d. Kemampuan penyedia jasa atau produk dalam menjamin layanan yang diberikan kepada pelanggan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- e. Kemampuan penyedia jasa atau produk dalam memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah yang dihadapi pelanggan.

1.3. Standar Pelayanan Minimum

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan pada keputusan ini yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelanggan dalam tahapan pelayanan dan dilihat berdasarkan kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, dinilai dari keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan dan konsistensi waktu kerja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan

dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah kriteria yang harus dipenuhi dari layanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) diberlakukan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan jaminan kepada masyarakat menerima pelayanan yang setara dan bermutu tinggi. Standar Pelayanan Minimum (SPM) dapat dijadikan acuan masyarakat atau pengguna produk atau jasa dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) diartikan sebagai ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Defisini tersebut tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan dengan kereta api.

1.4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Studi ini dibutuhkan untuk mengevaluasi status kepentingan dan kepuasan dari

semua kriteria yang menjadi penilaian (Chang, 2022). *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diartikan sebagai metode untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap atribut yang berbeda dari suatu produk, layanan, atau pengalaman dan umumnya dilakukan dengan survey kepuasan pelanggan. Tahapan utama dalam menganalisis metoda ini adalah :

- a. Peringkat pentingnya atribut, yaitu responden diminta untuk menilai pentingnya tiap atribut berdasarkan persepsi dan pengalaman. Hal ini membantu proses identifikasi faktor apa saja yang penting bagi pengguna.
- b. Penilaian kepuasan, yaitu responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap setiap atribut dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memenuhi harapan dan perlu ditingkatkan.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk matriks dengan penilaian penting berada di sumbu vertikal dan kepuasan pada sumbu horizontal. Setiap atribut diatur sebagai titik pada matriks dengan keberadaannya menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Analisis yang digunakan biasanya menggunakan metode kuadran atau metoda rata-rata dan metoda kesenjangan (*gap analysis*).

Prosedur yang memiliki keterkaitan dalam analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah menentukan indikator yang akan dianalisa, melakukan survey dengan penyebaran kuesioner, menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan penanganan, menentukan diagram kartesius, dan evaluasi dari hasil kuadran diagram yang didapatkan.

1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik perlu dilakukan pengukuran dengan tujuan dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerja layanan. Pengukuran yang dapat digunakan oleh instansi atau perusahaan adalah dengan menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna. Penilaian terhadap pelayanan publik tidak hanya cukup untuk dilakukan pada unsur-unsur yang melekat saja, namun juga perlu dilakukan dengan melihat unsur-unsur yang ada di pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna, responsivitas, dan akuntabilitas (Mulyanto, 2007).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun

2004, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut M. Juran, konsep kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kecocokan dalam pemakaian berdasarkan ekspektasi atau harapan pelanggan. Empat unsur pokok sebagai parameter pelayanan yang berkualitas, yaitu (Ciptono, 2001) :

1. Kecepatan dalam memberikan layanan
2. Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan
3. Keramahan petugas dalam menghadapi pelanggan
4. Kenyamanan tempat pelayanan

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka suatu layanan dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan didasari pada tabel berikut :

TABEL 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

1.6. Pengujian Kuesioner

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur dan mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang digunakan. Pada pengujian ini peneliti dapat mengetahui apakah variabel-variabel yang tersaji pada kuesioner mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang sedang diteliti (Landunau W. T., 2019). Jika pertanyaan yang tersedia di kuesioner dapat menjawab sesuatu yang diukur secara akurat dan tepat sesuai dengan maksud tujuan penelitian, maka kuesioner tersebut memiliki validitas yang tinggi.

Perbandingan hasil kuesioner yang dianggap valid atau tidaknya dapat diketahui dari hal berikut :

1. Perbandingan R hitung dan R tabel
 - a. Jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel kuesioner dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel kuesioner dinyatakan tidak valid.
2. Perbandingan nilai Sig. (2- tailed) dengan probabilitas 0,05
 - a. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan korelasi bernilai positif, maka hasil kuesioner dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan korelasi bernilai negatif, maka hasil kuesioner dinyatakan tidak valid.
 - c. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05, maka hasil kuesioner dinyatakan tidak valid

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat dipercaya atau tidak serta mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya di lapangan (Landunau W. T., 2019). Apabila jawaban yang diberikan responden konsisten dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut reliabel. Oleh karena itu tingkat konsistensi akan digunakan sebagai penentu reabilitas penelitian. Uji reliabilitas suatu data dari penelitian dapat menggunakan metode *Cronbach's Alpha* , yaitu :

- a. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian menjadi suatu penyelidikan yang teratur dan kritis dengan harapan dapat menemukan fakta dalam menentukan tujuan. Salah satu tujuan dalam penelitian adalah merumuskan pertanyaan dan menemukan jawaban terhadap apa yang menjadikan suatu rumusan (Nurlan, 2019). Penelitian kuantitatif diambil berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistiska dari hasil pengumpulan data melalui suatu pengukuran (Aksara, 2021).

Metode penelitian menggunakan deskriptif analisis. Dalam hal ini metode tersebut dapat digunakan untuk meneliti gagasan yang dituangkan dengan mendeskripsikan dan melakukan perbandingan,

hubungan, dan pengembangan (Nurwicaksono & Amelia, 2018). Data yang diolah pada penelitian berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian. Perancangan kuesioner dan observasi dilakukan berdasarkan Permenhub No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Penentuan populasi pada penelitian diperhitungkan berdasarkan rumus Slovin berikut :

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

$$n = \frac{20.662.659}{1 + 20.662.659(10\%)^2}$$

n = 99,9996 sampel
n = 100 sampel

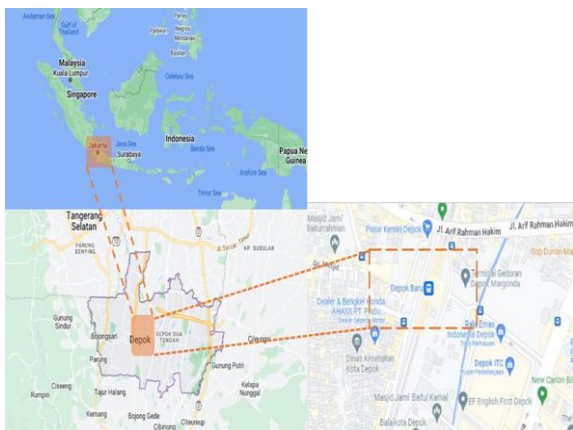
Keterangan :

N = jumlah penumpang

n = Jumlah sampel

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian, diasumsikan 10%

Lokasi penelitian adalah Stasiun Depok Baru dan waktu observasi pada hari kerja serta libur (*weekend*) yaitu Senin – Sabtu jam 07.00 s/d 19.00 WIB. Pemilihan lokasi dan waktu tersebut dipertimbangkan berdasarkan jumlah mobilitas yang tinggi oleh pengguna.



Gambar 1. Peta Lokasi Stasiun Depok Baru

Teknik survei merupakan salah satu cara penyebaran kuesioner ke responden dalam bentuk angket tertutup dan terdiri dari pertanyaan dengan jawaban yang sesuai dengan persepsinya. Penelitian akan menggunakan pengukuran dengan interval yaitu skala *Likert*.

TABEL 2. Penilaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Skala Likert	Skala Penilaian Pelayanan	Skala Penilaian Tingkat Kepentingan / Harapan Penumpang	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	Sangat Baik (SB)	Sangat Penting (SP)	5
Setuju (S)	Baik (B)	Penting (P)	4
Kurang Setuju (KS)	Kurang Baik (KB)	Kurang Penting (KP)	3
Tidak Setuju (TS)	Tidak Baik (TB)	Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Baik (STB)	Sangat Tidak Penting (STP)	1

Apabila telah mendapatkan data responden sesuai atau melebihi jumlah yang ditentukan dari rumus Slovin, maka data tersebut akan diolah menjadi diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), analisa gap, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan pengguna KRL *Commuter Line* rute Depok – Jakarta Kota dengan perjalanan dari atau menuju Stasiun Depok Baru dalam 6 bulan terakhir. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk pengguna yang mendominasi atas moda tersebut adalah perempuan dengan persentase hingga 69% dan rentang usia pengguna adalah 17 – 24 tahun. Perjalanan moda digunakan untuk bekerja/usaha dan intensitas penggunaan sebanyak 2 – 5 kali per minggu. Untuk transportasi pendukung perjalanan menuju stasiun menggunakan ojek online/ojek pangkalan dan kendaraan pribadi.

Moda transportasi ini digunakan oleh semua kalangan dengan latar belakang dan pendidikan yang berbeda. Persentase responden dengan latar belakang pendidikan terakhir S1/D4 hingga 50% dan selanjutnya sebesar 26% dengan pendidikan SMA/STM/Sederajat. Persentase tertinggi dari hasil pendapatan per bulan adalah 34% untuk pendapatan sebesar <Rp3.000.000,- dan 28% dengan pendapatan per bulan sebesar Rp7.500.000,-.

Setiap pengguna memiliki alasan tersendiri dalam penggunaan moda transportasi umum. Dalam hal ini ada yang menjadikan transportasi umum sebagai pilihan pertama, namun ada juga yang menggunakan transportasi umum sebagai pilihan kedua. Dari hasil pengolahan data, sebanyak 53% pengguna memiliki motor sebagai kendaraan pribadi namun hanya 46% yang memiliki SIM C. Apabila dilihat dari intermoda perjalanan menuju stasiun yang menggunakan kendaraan pribadi mencapai 40%, dapat disimpulkan bahwa tingginya minat pengguna untuk *park and ride* saat melakukan perjalanan dengan moda transportasi umum tersebut.

TABEL 3. Karakteristik Responden

No	Variabel	Persentase (%)	
1	Jenis Kelamin	Perempuan	69
		Laki – laki	31
2	Usia	< 17 tahun	2
		17 - 24 tahun	40
		25 - 34 tahun	39
		35 - 49 tahun	8
		> 50 tahun	11
3	Domisili	Jakarta	27
		Bogor	12
		Depok	34
		Tangerang	15
		Bekasi	11
		Yang lain:	1
4	Pendidikan Terakhir	SMA/STM/Sederajat	26
		D3	16
		S1/D4	50
		S2	8
5	Pendapatan per Bulan	< Rp3.000.000,-	34
		Rp3.000.001,- s/d Rp5.500.000,-	20
		Rp5.500.001,- s/d Rp7.500.000,-	18
		Rp7.500.001,- s/d > Rp7.500.001,-	28
		Yang lain:	2
6	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	32
		ASN/TNI/POLRI	4
		Pegawai Swasta	47
		Wirausaha	13
		Ibu Rumah Tangga	1
		Tidak Bekerja	1
		Yang lain:	2

No	Variabel	Persentase (%)	
7	Kepemilikan Kendaraan Pribadi	Motor	53
		Mobil	10
		Motor dan Mobil	24
		Tidak Punya	13
8	Kepemilikan SIM	SIM A	22
		SIM B	3
		SIM C	46
		Tidak Punya	29
9	Intensitas Menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)	1 kali	27
		2 - 5 kali	54
		> 5x	19
10	Intermoda Perjalanan Menuju stasiun	Kendaraan Pribadi	40
		Ojek Online/Ojek Pangkalan	41
		Angkutan Kota	18
		Yang lain:	1
11	Tujuan Perjalanan	Perjalanan kerja/usaha	44
		Kegiatan Sosial (berbelanja, rekreasi, mengunjungi keluarga/teman)	34
		Perjalanan pendidikan (sekolah/kampus, kursus)	17
		Pemeriksaan kesehatan/berobat	4
		Yang lain:	1

3.2. Pengujian Kuesioner

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner dapat dikatakan sah/valid. Kuesioner akan dinyatakan valid apabila pertanyaan yang diajukan dapat mengungkapkan apa yang akan diukur. Jika hasil yang didapatkan telah valid, maka kuesioner dapat dilanjutkan. Apabila hasil dinyatakan tidak valid, maka kuesioner harus diperbaiki serta dilakukan pengujian validitas kembali.

Data yang dimasukkan adalah penilaian kinerja pelayanan (X) dan tingkat kepentingan pelayanan (Y). Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai kolerasi (R) hitung lebih besar dari nilai kolerasi tabel, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas dari penelitian ini.

TABEL 4. Uji Validitas dari Faktor Pelayanan Stasiun Depok Baru

No	Faktor Pelayanan	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kinerja Pelayanan	R Tabel	Keterangan
A Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)					
1	Lokasi stasiun terjangkau	0.537	0.550	0.197	Valid
2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman dan kursi prioritas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	0.649	0.600	0.197	Valid
3	Tersedia toilet yang bersih, terawat dan memiliki penerangan lampu yang berfungsi dengan baik.	0.592	0.529	0.197	Valid
4	Tersedia petugas keamanan di peron	0.589	0.688	0.197	Valid
B Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Tersedia informasi meliputi nama stasiun, arah jalur dan tujuan kereta	0.663	0.522	0.197	Valid
2	Petugas keamanan di area peron yang siaga	0.617	0.699	0.197	Valid
3	Kecepatan pelayanan tiket di loket (maksimum 180 detik per transaksi)	0.469	0.680	0.197	Valid
4	Keberangkatan dan kedatangan kereta yang sesuai	0.543	0.707	0.197	Valid
C Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)					
1	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di stasiun	0.572	0.613	0.197	Valid
2	Ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat	0.671	0.719	0.197	Valid
D Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1	Tersedia papan informasi yang	0.534	0.652	0.197	Valid

No	Faktor Pelayanan	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kinerja Pelayanan	R Tabel	Keterangan
jelas di stasiun					
2	Pengetahuan petugas tentang informasi seputar kereta	0.630	0.641	0.197	Valid
E Dirasakan (<i>empathy</i>)					
1	Kepedulian dan keramahan petugas kepada penumpang	0.488	0.712	0.197	Valid
2	Jaminan keamanan terhadap penumpang	0.642	0.571	0.197	Valid

TABEL 5. Uji Validitas dari Faktor Pelayanan Perjalanan KRL

No	Faktor Pelayanan	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kinerja Pelayanan	R Tabel	Keterangan
A Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)					
1	Kelengkapan fasilitas di dalam rangkaian kereta	0.603	0.566	0.197	Valid
2	Terdapat petugas yang berpatroli di dalam rangkaian kereta	0.523	0.533	0.197	Valid
B Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Kesesuaian jadwal kedatangan kereta dengan papan informasi	0.601	0.685	0.197	Valid
2	Kesesuaian waktu perjalanan kereta	0.680	0.653	0.197	Valid
3	Keandalan misinis dalam mengendarai rangkaian kereta	0.662	0.473	0.197	Valid
C Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)					
1	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di dalam rangkaian kereta	0.654	0.647	0.197	Valid
2	Ketanggapan petugas dalam	0.657	0.713	0.197	Valid

History of article:

Received: -, Revised: -, Published: 30 Juni 2021

No	Faktor Pelayanan	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kinerja Pelayanan	R Tabel	Keterangan
	menangani keadaan darurat				
3	Ketanggapan masinis dalam membuka dan menutup pintu rangkaian kereta	0.551	0.669	0.197	Valid
D <i>Kepastian (Assurance)</i>					
1	Tersedia informasi tujuan kereta dan pemberhentian terdekat	0.568	0.645	0.197	Valid
2	Pengetahuan petugas tentang informasi di dalam kereta	0.657	0.700	0.197	Valid
3	Jaminan keamanan penumpang di dalam rangkaian kereta	0.656	0.674	0.197	Valid
E <i>Dirasakan (empathy)</i>					
1	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas di dalam rangkaian kereta	0.591	0.693	0.197	Valid
2	Keramahan petugas di dalam rangkaian kereta	0.605	0.679	0.197	Valid

Berdasarkan hasil pengujian untuk semua variabel faktor layanan yang ditinjau memiliki nilai kolerasi (R) lebih besar dari nilai kolerasi tabel. Dalam hal ini untuk R pada tabel distribusi nilai R dengan tebal signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak 100, maka ditentukan nilai R tabel sebesar 0.197. Oleh karena itu untuk semua item pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner dinyatakan valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi responden saat menjawab seluruh pertanyaan kuesioner. Pengujian menggunakan rumus Alpha-cronbach. Instrumen dari tiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner akan dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien alpha lebih dari 0,6.

TABEL 6. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Layanan

No.	Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Layanan	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
1	Fasilitas Stasiun	0,849	0,6	Reliabel
2	Fasilitas Rangkaian KRL	0,861	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai reliabilitas Alpha-cronbach untuk tingkat kepentingan terhadap fasilitas stasiun sebesar 0,849 dan 0,861 untuk fasilitas rangkaian KRL. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel karena hasil yang didapatkan lebih dari syarat ketentuan yaitu 0,6.

TABEL 7. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Layanan

No.	Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Layanan	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
1	Fasilitas Stasiun	0,884	0,6	Reliabel
2	Fasilitas Rangkaian KRL	0,880	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil Tabel 7. untuk Alpha-cronbach pada tingkat kepentingan terhadap layanan fasilitas stasiun memperoleh 0,884 dan nilai 0,880 untuk tingkat kepentingan terhadap fasilitas rangkaian KRL. Oleh karena itu untuk variabel di dalam item pertanyaan kuesioner dari tingkat kinerja layanan dapat dinyatakan telah reliabel.

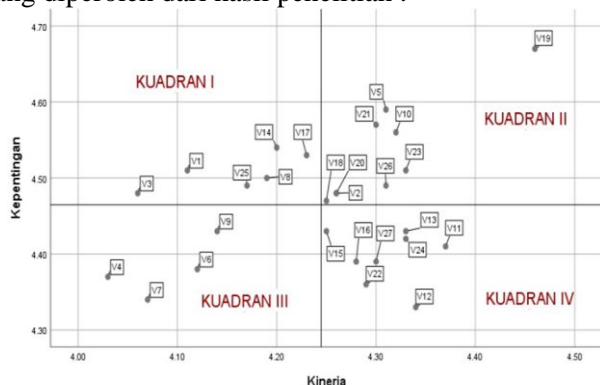
3.3. Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis)

Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik nilai X dan Y sehingga menjadi empat bagian. Titik X adalah rata-rata nilai dari tingkat kinerja layanan atas seluruh faktor atau atribut. Untuk titik Y merupakan rata-rata nilai atau skor dari tingkat kepentingan dari seluruh atribut. Rata-rata dari suatu variabel dapat dihitung dengan membagikan total variabel dengan banyaknya data yang diperoleh (jumlah responden). Untuk mendapatkan angka tingkat kinerja dan kepentingan layanan, dapat dihitung dengan cara berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepentingan layanan (Y1)} &= \frac{\text{total nilai dari tingkat kepentingan atribut}}{\text{jumlah responden}} \quad (2) \\
 &= \frac{451}{100} \\
 &= 4.51
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kinerja layanan (X1)} &= \frac{\text{total nilai dari tingkat kinerja atribut}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{411}{100} \\ &= 4.11 \end{aligned} \tag{3}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus (2) dan (3), maka selanjutnya akan didapatkan nilai rata-rata yang akan menjadi bidang pembagi dari diagram kartesius IPA. Selanjutnya data tersebut akan diproses menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Berikut gambar diagram kartesius yang diperoleh dari hasil penelitian :



Gambar 2. Diagram Cartesius Important Performance Analysis Terhadap Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Faktor

Keterangan :

a. Kuadran I dengan makna “Tingkatkan Kinerja” karena memiliki hasil *high importance & low performance* sehingga meningkatkan kinerja agar dapat memenuhi harapan pengguna. Layanan yang termasuk kuadran I adalah :

- 1) Variabel 1, lokasi stasiun terjangkau
- 2) Variabel 3, tersedia toilet yang bersih, terawat dan memiliki penerangan lampu yang berfungsi dengan baik.
- 3) Variabel 8, keberangkatan dan kedatangan kereta yang sesuai
- 4) Variabel 14, jaminan keamanan terhadap penumpang
- 5) Variabel 17, kesesuaian jadwal kedatangan kereta dengan papan informasi
- 6) Variabel 25, jaminan keamanan penumpang di dalam rangkaian kereta

b. Kuadran II dengan makna “Pertahankan Kinerja” karena memiliki hasil *high importance & high performance* sehingga diharapkan dapat mempertahankan kinerja karena sudah memenuhi

ekspektasi pengguna. Unsur layanan yang termasuk pada kuadran ini yaitu :

- 1) Variabel 2, tersedia ruang tunggu yang nyaman dan kursi prioritas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus.
- 2) Variabel 5, tersedia informasi meliputi nama stasiun, arah jalur dan tujuan kereta
- 3) Variabel 10, ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat di area stasiun Depok Baru
- 4) Variabel 18, kesesuaian waktu perjalanan kereta selama di rangkaian KRL. Untuk variabel ini diharapkan agar tetap diperhatikan.
- 5) Variabel 19, kehandalan masinis dalam mengendarai rangkaian kereta
- 6) Variabel 20, ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di dalam rangkaian kereta
- 7) Variabel 21, ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat di dalam rangkaian KRL
- 8) Variabel 23, tersedia informasi tujuan kereta dan pemberhentian terdekat saat di dalam rangkaian KRL
- 9) Variabel 26, kenyamanan dan kebersihan fasilitas di dalam rangkaian kereta

c. Kuadran III dengan arti “Prioritas Rendah” karena memiliki hasil *low importance & low performance* sehingga perlu dipertimbangkan kembali karena dinilai kurang penting dan tidak memenuhi kepuasan atau ekspektasi pengguna. Unsur layanan yang termasuk pada kuadran III adalah :

- 1) Variabel 4, tersedia petugas keamanan di peron Stasiun Depok Baru
- 2) Variabel 6, petugas keamanan di area peron yang siaga pada Stasiun Depok Baru
- 3) Variabel 7, kecepatan pelayanan tiket di loket di stasiun Depok Baru (maksimum 180 detik per transaksi)
- 4) Variabel 9, ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di stasiun Depok Baru

d. Kuadran IV dengan makna “Cenderung Berlebihan” karena hasil yang diperoleh adalah *low importance & high performance*. Untuk unsur layanan dianggap kurang penting dan hasil kinerja yang dirasakan pengguna terlalu berlebihan, yaitu :

- 1) Variabel 11, tersedia papan informasi yang jelas di stasiun Depok Baru

- 2) Variabel 12, pengetahuan petugas stasiun Depok Baru tentang informasi seputar kereta
- 3) Variabel 13, kepedulian dan keramahan petugas stasiun Depok Baru kepada penumpang
- 4) Variabel 15, kelengkapan fasilitas di dalam rangkaian kereta
- 5) Variabel 16, terdapat petugas yang berpatroli di dalam rangkaian kereta
- 6) Variabel 22, ketanggapan masinis dalam membuka dan menutup pintu rangkaian kereta
- 7) Variabel 24, pengetahuan petugas tentang informasi di dalam kereta
- 8) Variabel 27. keramahan petugas di dalam rangkaian kereta.

3.4. Analisa GAP

Suatu layanan dapat diukur kualitasnya sesuai dengan atribut masing-masing dimensi dan akan diperoleh nilai gap (kesenjangan). Nilai gap merupakan hasil perhitungan selisih antara persepsi pengguna dengan harapan yang akan diterima dari suatu layanan. Metode ini diukur berdasarkan 5 elemen, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tangkap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dirasakan (*empathy*). Analisa nilai gap (*gap analysis*) penelitian ini dapat diketahui pada tabel berikut.

TABEL 8. Perhitungan Analisa Gap

Variabel	Faktor atau Indikator Layanan	Kinerja (P)	Harapan (I)	Nilai Gap
1. Stasiun Depok Baru				
A	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)			
V1	Lokasi stasiun terjangkau	4.11	4.51	-0.40
V2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman dan kursi prioritas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	4.26	4.48	-0.22
V3	Tersedia toilet yang bersih, terawat dan memiliki penerangan lampu yang berfungsi dengan baik.	4.06	4.48	-0.42
V4	Tersedia petugas keamanan di peron	4.03	4.37	-0.34
B	Kehandalan (<i>Realibility</i>)			
V5	Tersedia informasi meliputi nama stasiun, arah jalur dan tujuan kereta	4.31	4.59	-0.28
V6	Petugas keamanan di area peron yang siaga	4.12	4.38	-0.26
V7	Kecepatan pelayanan tiket di loket (maksimum 180 detik per transaksi)	4.07	4.34	-0.27
V8	Keberangkatan dan kedatangan kereta yang sesuai	4.19	4.50	-0.31
C	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)			
V9	Ketanggapan petugas dalam	4.14	4.43	-0.29

Variabel	Faktor atau Indikator Layanan	Kinerja (P)	Harapan (I)	Nilai Gap
	menangani keluhan penumpang di stasiun			
V10	Ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat	4.32	4.56	-0.24
D	Kepastian (<i>Assurance</i>)			
V11	Tersedia papan informasi yang jelas di stasiun	4.37	4.41	-0.04
V12	Pengetahuan petugas tentang informasi seputar kereta	4.34	4.33	0.01
E	Dirasakan (<i>Empathy</i>)			
V13	Kepedulian dan keramahan petugas kepada penumpang	4.33	4.43	-0.10
V14	Jaminan keamanan terhadap penumpang	4.20	4.54	-0.34
2. Rangkaian KRL				
A	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)			
V15	Kelengkapan fasilitas di dalam rangkaian kereta	4.25	4.43	-0.18
V16	Terdapat petugas yang berpatroli di dalam rangkaian kereta	4.28	4.29	-0.01
B	Kehandalan (<i>Realibility</i>)			
V17	Kesesuaian jadwal kedatangan kereta dengan papan informasi	4.23	4.53	-0.30
V18	Kesesuaian waktu perjalanan kereta	4.25	4.47	-0.22
V19	Kehandalan masinis dalam mengendarai rangkaian kereta	4.46	4.67	-0.21
C	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)			
V20	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di dalam rangkaian kereta	4.26	4.48	-0.22
V21	Ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat	4.30	4.57	-0.27
V22	Ketanggapan masinis dalam membuka dan menutup pintu rangkaian kereta	4.29	4.36	-0.07
D	Kepastian (<i>Assurance</i>)			
V23	Tersedia informasi tujuan kereta dan pemberhentian terdekat	4.33	4.51	-0.18
V24	Pengetahuan petugas tentang informasi di dalam kereta	4.33	4.42	-0.09
V25	Jaminan keamanan penumpang di dalam rangkaian kereta	4.17	4.49	-0.32
E	Dirasakan (<i>Empathy</i>)			
V26	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas di dalam rangkaian kereta	4.31	4.49	-0.18
V27	Keramahan petugas di dalam rangkaian kereta	4.30	4.39	-0.09

Berdasarkan hasil analisa untuk beberapa variabel dengan 5 nilai gap terbesar berada pada kuadran I diagram kartesius IPA (*Important Performace Analysis*). Untuk 5 nilai gap terbesar yang pada kuadran I mencapai 80%, yaitu variabel 1, variabel 3, variabel 14, dan variabel 25. Dalam hal ini untuk layanan perlu dilakukan peningkatan karena hasil

kinerja yang masih di nilai rendah oleh pengguna namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu diperhatikan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pengguna jasa atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan, maka perhitungan dapat menggunakan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \quad (3)$$

Selanjutnya perhitungan dapat dihitung menggunakan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (4)$$

Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari penelitian ini :

TABEL 9. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No. Variabel	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan	Nilai IKM (Nilai Rata-Rata per Unsur x 0.037)
V1	4.11	0.152
V2	4.26	0.158
V3	4.06	0.150
V4	4.03	0.149
V5	4.31	0.160
V6	4.12	0.153
V7	4.07	0.151
V8	4.19	0.155
V9	4.14	0.153
V10	4.32	0.160
V11	4.37	0.162
V12	4.34	0.161
V13	4.33	0.160
V14	4.20	0.156
V14	4.20	0.156
V15	4.25	0.157
V16	4.28	0.159
V17	4.23	0.157
V18	4.25	0.157
V19	4.46	0.165
V20	4.26	0.158
V21	4.30	0.159
V22	4.29	0.159
V23	4.33	0.160
V24	4.33	0.160
V25	4.17	0.154
V26	4.31	0.160
V27	4.30	0.159
Nilai Rata - Rata IKM Seluruh Unsur Pelayanan		0.157
Jumlah IKM Tertimbang		4.245
Jumlah IKM Tertimbang x 25		106.120

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa moda transportasi umum KRL *Commuter Line* rute Depok – Jakarta Kota termasuk kinerja unit pelayanan yang sangat baik karena mendapatkan nilai IKM tertimbang sebesar 4.245 sehingga diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang berada di kuadran I pada Diagram Kartesius IPA memiliki nilai IKM \leq nilai rata-rata IKM seluruh unsur pelayanan (0.157).

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat, kinerja unit pelayanan yang diberikan moda telah mencapai hasil yang sangat baik. Dalam hal ini dibuktikan dengan nilai interval IKM yang diperoleh saat perhitungan adalah 4.245. Apabila ditinjau berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa masih ditemukan beberapa faktor layanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu faktor-faktor layanan yang berada pada Kuadran I. Pada diagram kartesius IPA untuk faktor layanan yang berada di Kuadran I memiliki persentase 22,22%. Salah satu indikator layanan yang ada pada Kuadran I di diagram kartesius IPA adalah keterjangkauan lokasi, ketersediaan serta kelayakan toilet, kesesuaian jadwal, dan jaminan keamanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada civitas Fakultas Teknis Sipil Universitas Mercu Buana yang membantu penulisan, Ibu dan Bapak dosen jurusan teknik sipil yang sudah memberikan ilmu dan membimbing penulisan jurnal ini, dan keluarga serta teman yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis.

REFERENSI

- Aksara, P. B. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kota Depok. (2022, November 24). *Badan Pusat Statistik Kota Depok*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Depok Web site: <https://depokkota.bps.go.id/statictable/2022/08/03/101/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-depok-2021.html>

- Chang, J.-J. &.-L. (2022, June 13). Establishing Urban Revitalization and Regional Development Strategies with Consideration of Urban Stakeholders Based on the ISA-NRM Approach.
- Ciptono, F. (2001). Manajemen jasa.
- Fauziawati, R., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2022). Passengers Satisfaction Analysis of Quality and Schedule of Commuter Line Service: A Case Citayam-Tebet Route. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*.
- Landunau, W. T. (2019). PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI . *Jurnal Teknik Sipil: Vol. VIII (Issue 2)*.
- Landunau, W. T. (2019). Pemilihan Moda Transportasi Kupang-Soe Menggunakan Metode Stated Preference. *Jurnal Teknik Sipil*, 205-214.
- Mogaji, E., & Erkan, I. (2019). Insight into consumer experience on UK train transportation services. *Travel Behaviour and Society*, 14, 21-33.
- Mulyanto. (2007). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA. STIE AUB .
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Parepare: CV. Pilar Nusantara.
- Nurwicaksono, B. D., & Amelia, D. (2018). Analisis kesalahan berbahasa Indonesia pada teks ilmiah mahasiswa. *AKSIS: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2(2), 138-153.
- PT. Kereta Commuter Indonesia . (2023, Desember 11). *KAI Commuter*. Retrieved from KAI Commuter: <https://commuterline.id/informasi-publik/berita/446-981-ribu-orang-lebih-gunakan-commuterline-pada-awal-maret-2023>
- Rahmadhani, A. W., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2022). The Perception of Travel Behavior on Public Transport Mode Choice: A Case of Depok-Jakarta Route. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* .
- Rohaeni, H. &. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2.
- Saidah, D. (2017). KUALITAS PELAYANAN COMMUTER LINE SERVICE QUALITY OF COMMUTER LINE. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*.