

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API MALANG KOTA BARU BERDASARKAN SPM K.A. DAN IPA

Hendi Bowoputro, Rahayu K., Ahmad Syahirul A.

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya
Jalan MT. Haryono 167, Malang 65145, Indonesia

ABSTRAK

Kinerja stasiun yang optimal berdampak pada tingkat pelayanan terhadap konsumen yaitu pengguna jasa kereta api. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, masih banyak calon penumpang yang berdiri baik untuk mengantri di loket dan menunggu kedatangan kereta. Selain itu juga terdapat keluhan tentang kurangnya ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, serta terbatasnya lahan parkir yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja dan mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan. Standar yang digunakan adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2011, dari peraturan inilah didapatkan poin untuk pertanyaan kuesioner. Sedangkan untuk analisis data digunakan metode IPA dan SWOT. Data primer yang didapatkan adalah data penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada fasilitas dan pelayanan yang ada di Stasiun Malang Kota Baru. Dan data sekunder yang diperlukan adalah data jadwal K.A., jumlah penumpang serta site plan stasiun. Hasil evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, artinya penumpang secara keseluruhan merasa sudah cukup puas. Namun masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya dirasa kurang yaitu kinerja ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir serta fasilitas penyandang cacat. Kinerja fasilitas-fasilitas ini belum memenuhi standar pelayanan minimal. Berdasarkan metode IPA dan SWOT maka didapatkan beberapa strategi untuk meningkatkan kinerja, yaitu : a) Menyediakan tempat duduk yang lebih banyak di ruang tunggu serta memperbaiki kondisi pengeras suara, b) penambahan 2 buah toilet normal dan 2 buah toilet penyandang cacat tambahan masing-masing untuk pria dan wanita, c) mengevaluasi kebutuhan lahan parkir untuk mengatasi kekurangan kapasitas lahan parkir yang ada sekarang, d) khusus penumpang dengan berkebutuhan khusus, harus disediakan ramp pada setiap akses di semua fasilitas yang ada di stasiun, kemiringan maksimum ramp yaitu 20%.

Kata kunci: evaluasi, kinerja, stasiun kereta api, SPM, IPA, SWOT

1. PENDAHULUAN

PT. KAI melayani perjalanan dari kota Malang menuju hampir ke kota-kota besar di Jawa mulai dari Banyuwangi sampai Jakarta. Namun seiring dengan perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat kota Malang dan sekitarnya, permintaan akan jasa perkeretaapian yang tinggi, menjadikan Stasiun Malang Kota Baru harus mampu untuk menampung kebutuhan tersebut, oleh karena itu penulis melakukan evaluasi terhadap Stasiun Malang Kota Baru mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada sebagai bahan evaluasi sejauh mana penerapan standar pelayanan minimal di stasiun serta mampu

memberikan rekomendasi atas pelayanan kinerja stasiun yang lebih baik. Dari uraian diatas nampak bahwa kinerja stasiun yang optimal berdampak pada tingkat pelayanan terhadap konsumen yaitu pengguna jasa kereta api. Tentunya konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik, mulai dari pemesanan tiket hingga menjelang keberangkatan serta ketersediaan fasilitas yang penting untuk pelanggan. Namun berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat masih banyak calon penumpang yang berdiri baik untuk mengantri di loket dan menunggu kedatangan kereta api. Selain itu juga terdapat keluhan dari calon penumpang

tentang kurangnya ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, serta terbatasnya lahan parkir yang ada. Oleh karena itu penulis merasa perlu dilakukan kajian terhadap tingkat pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Malang Kota Baru.

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

- 1) Mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di Stasiun Malang Kota Baru sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2011,
- 2) Mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT) setelah dilakukan evaluasi pada Stasiun Malang Kota Baru.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara massal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya, seperti angkutan perkotaan (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian).

Standar Pelayanan Minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Standar pelayanan minimal merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan penyelenggara sarana perkeretaapian. Dalam penyediaan jasa perkeretaapian, standar pelayanan minimum pada pelayanan dan

fasilitas di sebuah stasiun kereta api adalah sebagai berikut (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011) :

1) Informasi yang jelas dan mudah dibaca

Informasi yang dimaksud berupa visual (tulisan, gambar, atau peta) dan audio. Informasi ini adalah tentang nama dan nomor kereta api, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api, tarif kereta api, stasiun keberangkatan, pemberhentian dan tujuan, serta kelas pelayanan dan peta jaringan jalur kereta api.

2) Loket

Merupakan tempat penjualan / penukaran tiket. Waktu pelayanan pada loket maksimum 30 detik per penumpang dan 1 orang antrian maksimum dapat membeli untuk 4 orang calon penumpang. Selain itu pelayanan pada loket harus memberikan informasi tentang ketersediaan tempat duduk.

3) Ruang tunggu

Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan kereta api. Luas bangku untuk satu orang minimal adalah 0,6 m².

4) Tempat ibadah

Fasilitas untuk melakukan ibadah harus memiliki luasan minimum dapat menampung 4 (empat) orang laki-laki dan 4 (empat) orang perempuan.

5) Toilet

Ketersediaan toilet minimum adalah 6 normal dan 2 penyandang cacat, baik itu toilet untuk laki-laki maupun perempuan.

6) Tempat parkir

Tempat parkir harus ada baik untuk kendaraan roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua). Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia serta sirkulasi kendaraan yang keluar masuk lancar.

7) Fasilitas Kemudahan naik/turun penumpang

Memberikan kemudahan penumpang untuk naik kereta atau turun dari kereta. Tinggi peron harus sama dengan tinggi lantai kereta. Jika tidak harus disediakan bancik.

8) Fasilitas penyandang cacat

Kemiringan ramp untuk penyandang cacat maksimum 20%. Jika bangunan stasiun jumlah lantainya lebih dari 1, maka harus disediakan lift atau eskalator.

9) Fasilitas kesehatan

Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang.

10) Fasilitas Keselamatan dan Keamanan

Kesepuluh poin di atas nantinya akan digunakan sebagai dasar pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan serta faktor-faktor lain yang berhubungan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di stasiun.

Untuk menjawab masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja fasilitas di Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru, maka digunakan *Importance-Performance Analysis*. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/pengguna jasa. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh perusahaan PT. Kereta Api Indonesia. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

Analisis SWOT (*Strengths*, *Weakness*, *Opportunity*, *Threat*) adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang

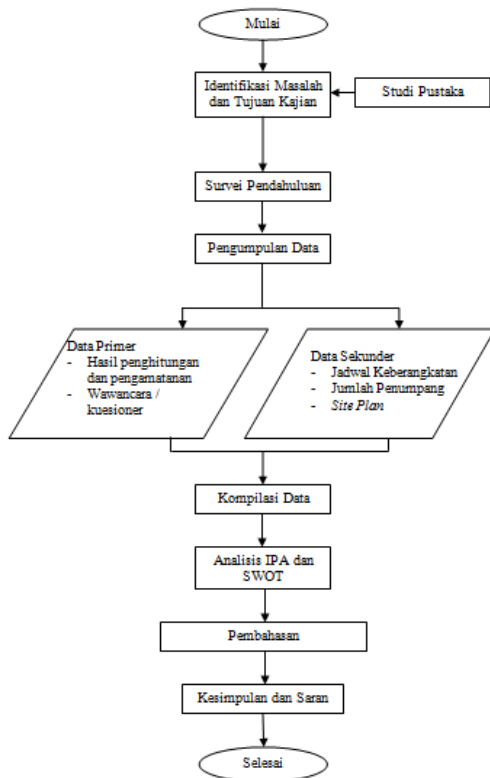
(*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Matriks SWOT (*Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, *Threat*) adalah alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis. Matriks ini dapat menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis.

3. METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan evaluasi ini diperlukan suatu rancangan penelitian agar langkah-langkah nantinya dapat dilakukan dengan benar sehingga nantinya akan dihasilkan data yang optimal. Rancangan penelitian harus dilakukan secara sistematis, kurang lebih sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi permasalahan,
- 2) Melakukan studi pustaka,
- 3) Pengumpulan data sesuai dengan metode yang akan digunakan,
- 4) Berdasarkan suatu perumusan yang hendak digunakan yang diambil dari studi pustaka selanjutnya dilakukan analisis data sesuai dengan metode yang telah dijelaskan di bagian sebelumnya. Hasil dari analisis data tersebut dipakai sebagai dasar pembuatan kesimpulan, kemungkinan adanya saran-saran dan sebagainya.

Adapun dalam evaluasi ini konsep perancangan pelaksanaan penelitian dijelaskan dalam diagram alir tahapan penelitian pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Bagan alir tahapan penelitian

Data primer dalam penelitian ini adalah survei pada pelayanan dan fasilitas Stasiun Malang Kota Baru dan pengukuran atau penghitungan terhadap fasilitas yang ada. Sedangkan data sekunder adalah data jadwal keberangkatan kereta api dan jumlah penumpang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Fasilitas di Stasiun Kota Baru Malang

Berdasarkan hasil pengamatan didapatkan informasi sebagai berikut :

- 1) Informasi yang jelas dan mudah dibaca
 - Terdapat ruang *Customer Service*, disini calon penumpang dapat mengetahui tentang informasi jadwal kereta api semua kelas berikut tarif yang berlaku,
 - Terdapat papan yang berisi informasi tentang nama dan nomor KA, jadwal keberangkatan dan kedatangan serta tarif, kelas pelayanan dan stasiun

keberangkatan, pemberhentian dan tujuan,

- Peta jaringan jalur KA hanya terdapat di ruang tunggu eksekutif.

2) Loket

- Rata-rata lama waktu pelayanan di loket adalah selama 1 menit 40 detik, lebih lama dari yang disyaratkan yaitu 30 detik maksimal,
- Menyediakan *LCD* yang berisi informasi tentang ketersediaan tempat duduk,

3) Ruang Tunggu

- Terdapat ruang tunggu untuk kelas ekonomi, kelas eksekutif dan ruang tunggu yang ada di peron. Terdapat calon penumpang yang tidak mendapat tempat duduk, belum memenuhi persyaratan standar minimal.

4) Tempat Ibadah

- Terdapat masjid dengan kapasitas lebih dari 10 orang.

5) Toilet

- Terdapat satu toilet di ruang tunggu eksekutif yang hanya dapat menampung 1 orang. Pada peron terdapat toilet dengan kapasitas 4 orang masing-masing laki-laki dan wanita. Tidak terdapat toilet untuk penyandang cacat.

6) Tempat Parkir

- Ketersediaan lahan parkir sepeda motor 288 (150 kendaraan parkir inap dan 78 kendaraan parkir sementara), 13 mobil dan 8 taksi.

7) Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

- Terdapat bancik untuk memudahkan penumpang naik/turun kereta api karena tinggi lantai peron lebih rendah dari lantai kereta api.

8) Fasilitas Penyandang Cacat

- Tidak disediakan fasilitas untuk penyandang cacat, tidak terdapat ramp.

9) Fasilitas Kesehatan

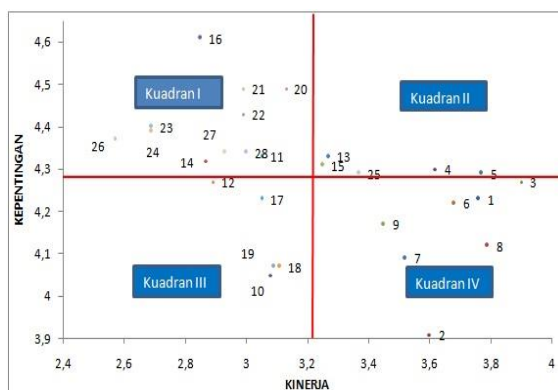
- Disediakan pos kesehatan untuk penumpang kereta dengan kapasitas 4 orang pasien dan 2 orang petugas, fasilitas ini disediakan gratis.

10) Fasilitas Keselamatan dan Keamanan

- Terdapat sebuah tabung untuk pemadam kebakaran,
- Terdapat kantor pos keamanan dan petugas yang tersebar.

4.2 Importance-Performance Analysis

Pengukuran IPA dijabarkan ke dalam diagram Kartesius yang tersaji pada **Gambar 2**, setelah terlebih dahulu menghitung rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan. **Gambar 2** menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan. Sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan. Selanjutnya nilai rata-rata X dan nilai rata-rata Y digunakan sebagai garis linier sehingga membagi diagram kartesius kedalam 4 kuadran. Sedangkan koordinat masing-masing atribut didapatkan dari hasil rata-rata nilai kinerja dan kepentingan. Nilai rata-rata kinerja mewakili koordinat X dan nilai rata-rata kepentingan mewakili koordinat Y. Setelah diketahui koordinat masing-masing atribut maka dapat ditentukan posisi masing-masing atribut tersebut dalam diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram kartesius

Tabel 1. Karakteristik responden

Atribut	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	77
	Perempuan	73
Usia	≤ 18 tahun	22
	18 – 50 Tahun	113
	>50 tahun	15
Pendidikan Terakhir	SD	1
	SMP	9
	SMA	57
	Sarjana	66
	Pascasarjana S2/S3	13
	Lainnya	4
Pekerjaan	PNS/TNI	17
	Pelajar/Mahasiswa	50
	Karyawan	38
	Wirausaha	12
	Pensiunan	6
	Tidak Bekerja	11
	Lainnya	16
Rata-rata pendapatan per bulan	≤ 500 ribu	58
	500 ribu - 1 juta	10
	1 juta - 2 juta	15
	2 juta – 3 juta	27
	3 juta – 5 juta	24
	≥ 5 juta	16
Tujuan keberangkatan	Surabaya	45
	Blitar/Kediri	27
	Yogyakarta	7
	Bandung	3
	Jakarta	30
	Lainnya	38
Maksud perjalanan	Bisnis/bekerja	26
	Non bisnis/rekreasi	42
	Sekolah/kuliah	25
	Lainnya	57
Alternatif angkutan selain KA	Kendaraan pribadi	32
	Bus	94
	Angkutan lainnya	24

Tabel 2. Nilai rata-rata IPA

No	Atribut Layanan	Rata-rata Kinerja $\bar{X}$	Rata-rata Kepentingan $\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi yang jelas mengenai nama KA	3,76	4,23	88,9
2	Informasi yang jelas mengenai nomor KA	3,6	3,91	92,1
3	Informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan KA	3,9	4,27	91,3
4	Informasi yang jelas mengenai jadwal kedatangan KA	3,62	4,3	84,2
5	Informasi yang jelas mengenai tarif KA	3,77	4,29	87,9
6	Informasi yang jelas mengenai stasiun keberangkatan	3,68	4,22	87,2
7	Informasi yang jelas mengenai stasiun pemberhentian	3,52	4,09	86,1
8	Informasi yang jelas mengenai stasiun tujuan	3,79	4,12	92,0
9	Informasi yang jelas mengenai kelas pelayanan	3,45	4,17	82,7
10	Informasi yang jelas mengenai peta jaringan jalur KA	3,08	4,05	76,0
11	Kualitas pengeras suara untuk pengumuman	3,05	4,33	70,4
12	Lama waktu pelayanan di loket	2,89	4,27	67,7
13	Informasi yang disediakan sewaktu di loket	3,27	4,33	75,5
14	Kenyamanan ruang tunggu	2,87	4,32	66,4
15	Kebersihan ruang tunggu	3,25	4,31	75,4
16	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu	2,85	4,61	61,8
17	Kondisi tempat ibadah/mushalah	3,05	4,23	72,1
18	Kondisi tempat wudlu	3,11	4,07	76,4
19	Ketersediaan air wudlu	3,09	4,07	75,9
20	Ketersediaan toilet	3,13	4,49	69,7
21	Kenyamanan toilet	2,99	4,49	66,6
22	Kebersihan toilet	2,99	4,43	67,5
23	Ketersediaan tempat parkir	2,69	4,4	61,1
24	Akses keluar masuk tempat parkir	2,69	4,39	61,3
25	Kemudahan akses sewaktu naik/turun KA	3,37	4,29	78,6
26	Aksesibilitas yang disediakan untuk penyandang cacat	2,57	4,37	58,8
27	Ketersediaan fasilitas kesehatan	2,93	4,34	67,5
28	SOP sewaktu terjadi bahaya di dalam stasiun	3	4,34	69,1
Rata-rata total		$\bar{X}$ 3,21	$\bar{Y}$ 4,28	75

Kuadran I

Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki supaya kinerjanya meningkat karena atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi pengguna jasa namun kinerjanya masih kurang baik.

Kuadran II

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap oleh pengguna jasa dan kinerjanya dianggap sudah sangat baik, sehingga pengguna jasa sudah merasa puas.

INTERNAL EKSTERNAL	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
	Peluang (<i>Opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
	Strategi SO Ciptakan strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan peluang.	Strategi WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk mendapatkan peluang.
	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.	Strategi WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

Gambar 4. Matriks SWOT

Kuadran III

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya pada atribut ini juga kurang begitu diperhatikan karena atribut-atribut pada kuadran tiga merupakan atribut-atribut yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga pelanggan menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan.

4.3 *Strengths, Weakness, Opportunities and Threats (SWOT)*

Analisis SWOT dilakukan untuk mendapatkan strategi pengembangan agar kinerja stasiun Malang Kota Baru meningkat. Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah yang ada di stasiun Malang Kota Baru, dilakukan dengan mengidentifikasi faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar). Matriks SWOT ini disusun untuk mendapatkan beberapa rekomendasi yang

nantinya berfungsi untuk memperbaiki kinerja operasional yang ada saat ini dan yang akan datang. Strategi yang disusun berdasarkan faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) yang telah didapat dari analisis sebelumnya. Matriks SWOT dapat dilihat pada **Gambar 4**.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari serangkaian hasil penelitian dan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT) maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tingkat kesesuaian antara kinerja yang ada dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, penumpang secara keseluruhan merasa sudah cukup puas dalam pelayanan yang diberikan. Namun demikian masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya dirasa kurang memuaskan yaitu kinerja ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir serta fasilitas untuk penyandang cacat. Kinerja fasilitas-fasilitas ini

belum memenuhi standar pelayanan minimal.

- 2) Beberapa strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan / fasilitas yang saat ini dirasa masih kurang baik, yaitu :
 - a. Menyediakan tempat duduk yang lebih banyak di ruang tunggu serta memperbaiki kondisi pengeras suara.
 - b. Penambahan 2 buah toilet normal dan 2 buah toilet penyandang cacat tambahan masing-masing untuk pria dan wanita,
 - c. Mengevaluasi kebutuhan lahan parkir untuk mengatasi kekurangan kapasitas lahan parkir yang ada sekarang,
 - d. Khusus penumpang dengan berkebutuhan khusus, harus disediakan ramp pada setiap akses di semua fasilitas yang ada di stasiun, kemiringan maksimum untuk ramp yaitu 20%.

Setelah dilakukannya penelitian dan analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Untuk pihak PT. KAI khususnya Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru hendaknya memperhatikan kinerja pelayanan dan fasilitas yang masih kurang dan berusaha memperbaikinya berdasarkan standar pelayanan minimal yang berlaku,
- 2) Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu ditambahkan sampel dan menggunakan surveyor yang lebih banyak.

Penelitian juga nantinya dikhususkan pada semua fasilitas yang ada dan waktu pengambilan data juga ditambah.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Honing, J. 1975. *Ilmu Bangunan Jalan Kereta Api*. Jakarta : PT. Pradya Pramita.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Martila A. John and James C. John. 1997. *The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Nurgiyantoro, Burhan. 2000. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. 8 Februari 2011. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 *Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. 25 Februari 2011. Jakarta.
- Tjiptono, J. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 *Perkeretaapian*. 25 April 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 nomor 65. Jakarta.