

**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan
Stasiun Tugu dengan Stasiun Lempuyangan
Yogyakarta**

JURNAL



Oleh:

Nama : Ricko Syahputra P

Nomor Mahasiswa : 13311526

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Station Lempuyangan, tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Station Lempuyangan, tingkat kepuasan kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Station Lempuyangan dan perbedaan kualitas layanan pada Stasiun Tugu dan Station Lempuyangan

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis *servqual* dan diagram kartesius.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 3,692 dan Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Station Lempuyangan adalah sebesar 3,888, Tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 4,56 dan Tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Station Lempuyangan adalah sebesar 4,42, Tingkat kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 0,196 dalam kategori puas dan Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Station Lempuyangan adalah sebesar 0,13 pada kategori luas dan Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan dan harapan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H1 diterima tetapi jika dilihat dari kualitas layanan tidak terdapat perbedaan kualitas layanan Stasiun Tugu dan Lempuyangan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Analisis Servqual, dan Diagram kartesius

Latar Belakang dan Masalah

Organisasi dalam bidang transportasi menyadari pentingnya kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi organisasi itu sendiri. Kehadiran pelanggan akan mempengaruhi organisasi dalam pelaksanaan jasa yaitu dengan memberikan banyak perhatian pada kebutuhan pelanggan seperti kenyamanan, kebersihan dan kesopanan (Prasojo, 2016). Stasiun juga sebagai salah satu simpul transportasi memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian, *excellent service* merupakan bagian dari sasaran PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memaksimalkan upaya dalam inovasi pelayanannya, dimana salah satunya implementasinya adalah dengan keberadaan Stasiun Kereta Api (Riyanto dan Riyanto, 2015). Jumlah penumpang Kereta Api di Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya Stasiun Tugu dan Lempuyangan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini terlihat pada data Badan Pusat Statistik (2016).

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Kereta Api di DIY

Tahun	Penumpang			Total
	Eksekutif	Bisnis	Ekonomi	
2015	980982	654134	1908023	3543139
2014	801674	590661	1347769	2740104
2013	775144	590776	1263593	2629513
2012	697261	612806	1338660	2648727
2011	676838	718224	1656352	3051414
2010	708480	781112	1829569	3319151

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penumpang kereta api terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Di DIY, penumpang kereta api mengalami penurunan dari tahun 2010-2013 dan kembali mengalami peningkatan dari tahun 2010-2015. Hal tersebut menyatakan bahwa terdapat banyak konsumen yang berminat dan senang untuk menggunakan kereta api. Banyaknya minat konsumen harus diimbangi dengan kualitas layanan yang baik dari pihak stasiun.

Sebagai salah satu perusahaan BUMN yang diminati oleh banyak konsumen, PT KAI (Persero) memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang. Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibawah naungan PT. KAI Daerah Operasi 6 (DAOP 6) menyelenggarakan kegiatan transportasi Kereta api dengan beberapa Stasiun Kereta Api antara lain Stasiun Solo Balapan, Stasiun Solo Jebres, Stasiun Maguwo, Stasiun Wates, Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Tugu.

Stasiun Lempuyangan dan Tugu juga merupakan Stasiun dengan jumlah penumpang operasi cukup besar dan terpadat tiap tahunnya jika dibandingkan dengan stasiun lain di wilayah DAOP 6 DIY. Namun pada kenyataannya,

berdasarkan hasil observasi di lapangan masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Stasiun Tugu dan Lempuyangan yang masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa terutama dalam hal penyediaan fasilitas pokok, fasilitas penunjang, dan fasilitas khusus yang ada di Stasiun antara lain seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api sehingga menimbulkan kepadatan di stasiun, juga ketersediaan informasi dan layanan pendukung lainnya yang belum tersedia secara memadai antrian loket yang padat pada saat jam sibuk, fasilitas naik dan turun penumpang (peron) yang kurang nyaman dan ketersediaan toilet yang masih kurang memadai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai “ Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta”

Rumusan masalah

1. Bagaimana tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan
2. Bagaimana tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan
3. Bagaimana tingkat kepuasan kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan
4. Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan?

Tujuan Penelitian

- a Untuk mengetahui tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.
- b Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.
- c Untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.
- d Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.

Landasan Teori

Penelitian Terdahulu

Gavrea et.al (2016) melakukan penelitian mengenai perbandingan kualitas pelayanan di beberapa negara di Eropa. Hasil penelitian ini adalah perbandingan kualitas pelayanan di Rumania dan Prancis adalah 63 % konsumen merasa puas mengenai kualitas pelayanan keseluruhan. Sedangkan berdasarkan indikator kualitas layanan seluruh indikator kecepatan kereta, informasi waktu, kemudahan mendapatkan tiket, mekanisme komplain, kebersihan dan perawatan stasiun, frekuensi kereta, kehandalan, staff karyawan, dan kebersihan perawatan kereta kepuasan konsumen Prancis lebih besar dari Rumania. Apabila dibandingkan dengan Bulgaria, tidak ada perbedaan kepuasan konsumen Rumania dan Bulgaria.

(Hossain & Islam, 2013) Penelitian ini telah berusaha untuk memahami dan memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (penumpang)

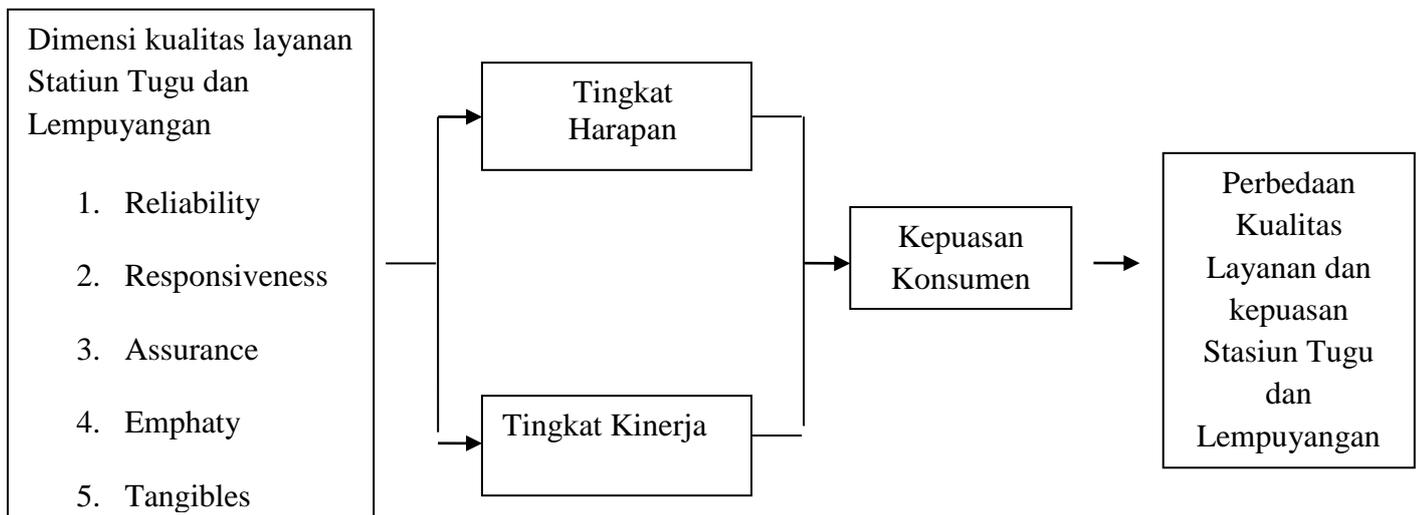
di Platform Kereta Api Bangladesh. Penelitian ini bersifat eksploratif dan menggunakan analisis faktor untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting terpenting dari kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan. Metodologi penelitian bersifat empiris dan survei terhadap penumpang (pelanggan) dilakukan. Studi ini menemukan bahwa enam faktor sangat signifikan dengan platform kereta api. Ini adalah "Perilaku, keamanan, penyegaran, pencahayaan, informasi dan fasilitas dasar yang membawa 65,945% varian dijelaskan. Implikasi teoritis adalah fajar dan dibahas dalam makalah dan model telah diajukan.

Ramadhan et.al (2015) meneliti mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun PT Kereta Api DAOP II Bandung. Atribut kualitas pelayanan yang ada mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Metode yang digunakan adalah metode servqual. Dari data yang disebarkan kepada pengunjung stasiun diketahui bahwa 90 % atribut kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Secara umum penyebabnya terkait dengan tidak adanya standard performance dan pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar performance yang ada. Solusi yang diberikan secara umum adalah membuat standar performance sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat bekerja sesuai dengan standar.

Intari et.al (2017) meneliti untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Bogor saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Bogor, Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Bogor untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Bogor saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan penyebaran kuisisioner tentang pelayanan Stasiun Bogor secara langsung kepengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan ServQual (Service Quality). Hasil pengamatan langsung kondisi Stasiun Bogor, Stasiun Bogor memenuhi 88,2% fasilitas yang diatur dalam Permenhub No. 48 tahun 2015. Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Bogor adalah belum memuaskan, hal ini dapat dilihat dengan nilai GAP yang masih minus.

Kerangka Pemikiran

Kerangka Teoritis Penelitian



Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Serqual. Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan persepsi konsumen. Diagram Cartesius, digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut konsumen dan tingkat kinerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

Analisis Data

Analisis Servqual

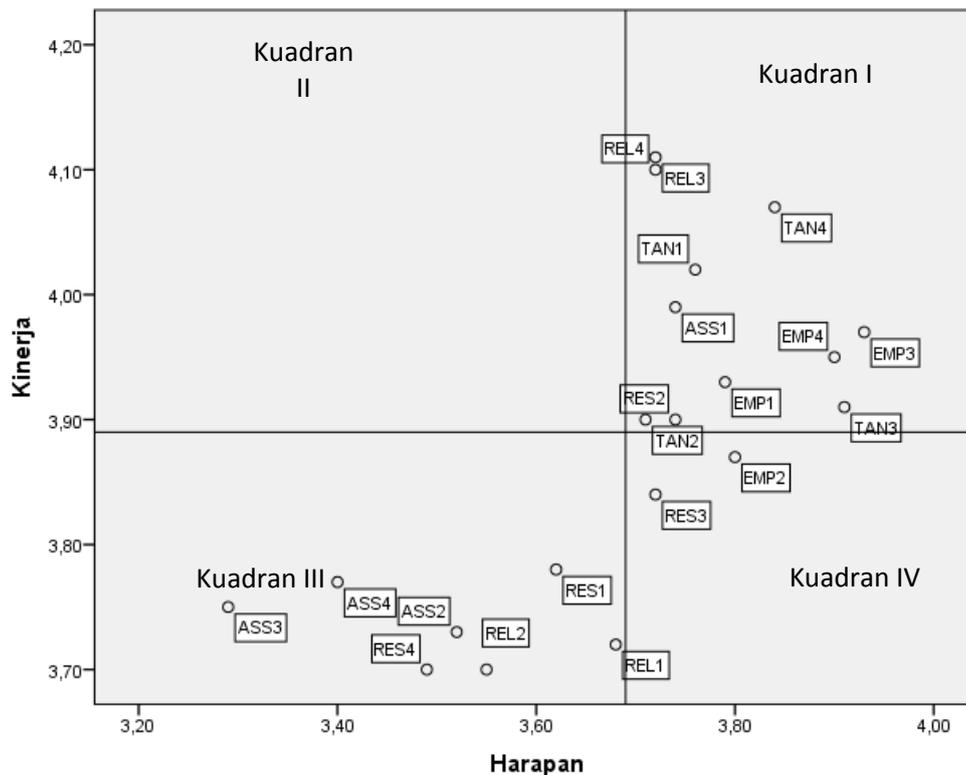
Analisis ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap perusahaan, berdasarkan 20 item atau atribut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dalam perhitungan skor servqual, 20 pernyataan dalam kuesioner yang mewakili harapan dan pernyataan persepsi dikelompokkan dan dihubungkan sesuai dengan lima dimensi kualitas layanan

Dalam tabel, nilai gap positif menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa tingkat layanan yang disediakan oleh perusahaan memenuhi harapan mereka. Di sisi lain, nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak sesuai harapan mereka. Perbandingan persepsi konsumen mengenai kualitas layanan Stasiun Tugu dengan harapan mereka adalah sebesar 0,194. Secara keseluruhan, nilai servqual adalah positif, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dalam tabel, nilai gap positif menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa tingkat layanan yang disediakan oleh perusahaan memenuhi harapan mereka. Di sisi lain, nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak sesuai harapan mereka. Sebuah perbandingan persepsi konsumen mengenai kualitas layanan Stasiun Lempuyangan dengan harapan mereka adalah sebesar 0,13. Secara keseluruhan, nilai servqual adalah positif, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan

Diagram Kartesius

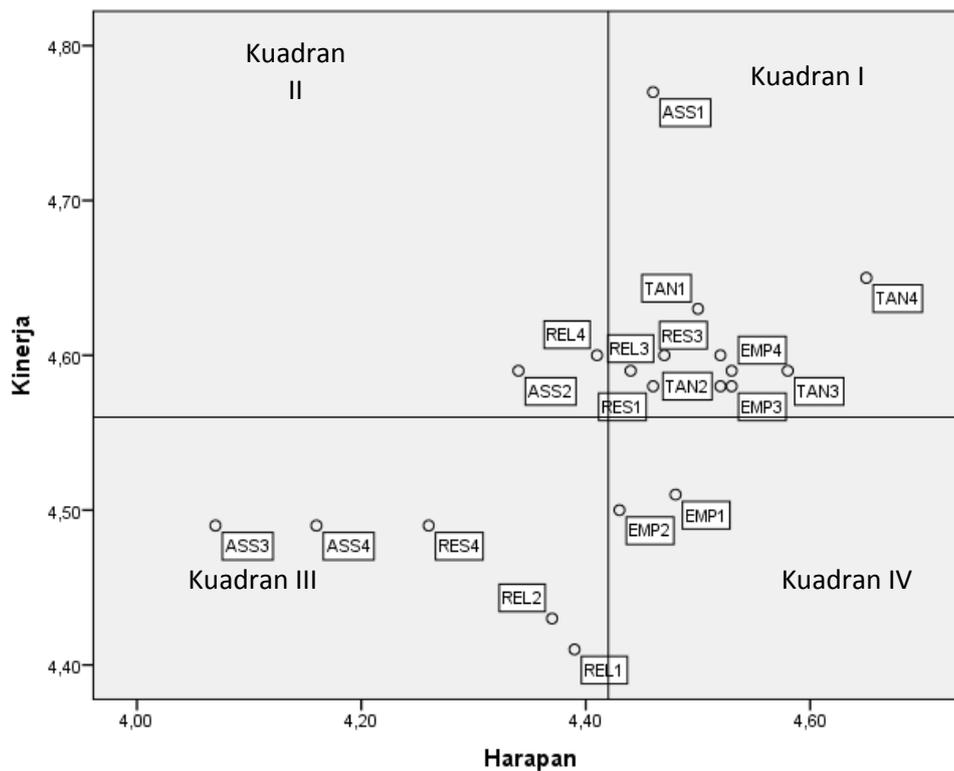
Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat persepsi dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan skor tingkat Harapan.



Gambar 4.1
Hasil Analisis Diagram Kartesius Stasiun Tugu

1. Kuadran I menunjukkan menunjukkan atribut-atribut tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah, Karyawan mempunyai catatan bebas dari kesalahan, Karyawan selalu menepati janji, Kenyamanan ruang tunggu stasiun, Fasilitas stasiun yang lengkap, karyawan yang professional dibidangnya, Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen, Karyawan yang ramah dan sopan, pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit, Kondisi toilet yang bersih stasiun, memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan karyawan dan Fasilitas stasiun yang lengkap. Dengan tingginya nilai tingkat harapan pelanggan dan tingginya pula nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan maka variabel yang masuk dalam kuadran I haruslah dipertahankan akan lebih baik bila ditingkatkan hingga menyentuh nilai kepentingan konsumen.
2. Kuadran II menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki harapan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting (berlebihan). Berdasarkan analisis diagram kartesius indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini adalah tidak ada indikator yang masuk dalam kuadran ini

3. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah). Indikator-indikator yang berada di dalam kuadran ini adalah ketersediaan membantu konsumen, kecepatan karyawan dalam pelayanan, karyawan menangani masalah dengan tepat, Karyawan memberitahu konsumen mengenai aturan terbaru, konsumen merasakan aman dalam menggunakan jasa pelayanan kereta api, Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan dan Kemudahan dalam pembayaran
4. Kuadran IV menunjukkan menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja kualitas pelanggan dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama). Indikator-Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah karyawan memberi perhatian khusus kepada konsumen, Respon yang cepat dari karyawan



Gambar 4.2
Hasil Analisis Diagram Kartesius Stasiun Lempuyangan

1. Kuadran I menunjukkan menunjukkan atribut-atribut tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah, karyawan yang professional dibidangnya, Fasilitas stasiun yang lengkap, Kenyamanan ruang tunggu stasiun, Karyawan selalu menepati janji, Respon yang cepat dari karyawan, Teknologi stasiun yang up to date, Karyawan yang ramah dan sopan, ketersediaan membantu konsumen, Kondisi toilet yang bersih stasiun, Fasilitas stasiun yang lengkap, dan karyawan memberi perhatian khusus kepada konsumen. Dengan tingginya nilai tingkat harapan pelanggan dan tingginya pula nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan maka variabel yang masuk dalam kuadran I haruslah dipertahankan akan lebih baik bila ditingkatkan hingga menyentuh nilai kepentingan konsumen.
2. Kuadran II menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki harapan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting (berlebihan). Berdasarkan analisis diagram kartesius indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini adalah Karyawan mempunyai catatan bebas dari kesalahan, konsumen merasakan aman dalam menggunakan jasa pelayanan kereta api
3. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah). Indikator-indikator yang berada di dalam kuadran ini adalah kecepatan karyawan dalam pelayanan, karyawan menangani masalah dengan tepat, Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan, Kemudahan dalam pembayaran, dan Karyawan memberitahu konsumen mengenai aturan terbaru
4. Kuadran IV menunjukkan menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja kualitas pelayanan dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama). Indikator-Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan karyawan dan karyawan memberi perhatian khusus kepada konsumen

Uji Beda

Uji beda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan persepsi kualitas layanan pada Stasiun Tugu dan Lempuyangan. Uji beda menggunakan uji independent sample t-test. Hasil analisis independent sample t-test adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Beda

	Kesimpulan
--	------------

		T	df	Sig. (2-tailed)	
Persepsi	Equal variances assumed	-15,074	38	,000	H1 didukung
	Equal variances not assumed	-15,074	36,530	,000	
Harapan	Equal variances assumed	-19,362	38	,000	H2 didukung
	Equal variances not assumed	-19,362	31,450	,000	
Kualitas Layanan	Equal variances assumed	1,220	38	,230	H3 Tidak didukung
	Equal variances not assumed	1,220	37,146	,230	

Sumber : Data Diolah, 2018

Hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut ;

1. Uji hipotesis Pertama

Hasil Analisis independen sample t-test pada Tabel 4.21, menunjukkan bahwa dihasilkan nilai signifikansi (sig-2 tailed) sebesar 0,000 untuk variabel persepsi. Pada tingkat signifikansi 5% nilai tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H1 diterima.

2. Uji hipotesis Pertama

Hasil Analisis independen sample t-test pada Tabel 4.21, menunjukkan bahwa dihasilkan nilai signifikansi (sig-2 tailed) sebesar 0,000 untuk variabel harapan. Pada tingkat signifikansi 5% nilai tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan harapan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H2 diterima.

3. Uji hipotesis Ketiga

Hasil Analisis independen sample t-test pada Tabel 4.21, menunjukkan bahwa dihasilkan nilai signifikansi (sig-2 tailed) sebesar 0,230 untuk variabel kualitas layanan. Pada tingkat signifikansi 5% nilai tersebut signifikan karena signifikansi $0,230 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H3 diterima.

Kesimpulan Dan Saran

1. Berdasarkan hasil analisis servqual tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 3,692 sedangkan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Station Lempuyangan adalah sebesar 4,422
2. Berdasarkan hasil analisis servqual tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 3,888 dan Tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Station Lempuyangan adalah sebesar 4,548
3. Berdasarkan analisis servqual skor gap keseluruhan dimensi tingkat kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 0,194 dalam kategori puas sedangkan analisis servqual skor gap keseluruhan dimensi tingkat kualitas pelayanan pada Stasiun Lempuyangan adalah sebesar 0,13 pada kategori puas

4. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan dan harapan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H1 diterima dan tidak terdapat perbedaan kualitas layanan Stasiun Tugu dan Lempuyangan.
5. Nilai kepuasan konsumen untuk stasiun tugu pada variabel tangibles dengan gap penilaian sebesar 0,17 dan nilai tersebut kategori puas, variabel reliability memberikan gap penilaian sebesar 0,24 dan nilai tersebut kategori puas. Variabel responsiveness memberikan gap penilaian sebesar 0,16 dan nilai tersebut kategori puas. Variabel assurance memberikan gap penilaian sebesar 0,32 dan nilai tersebut kategori puas dan variabel assurance memberikan gap penilaian sebesar 0,08 dan nilai tersebut kategori puas.
6. Nilai kepuasan konsumen untuk stasiun lempuyangan pada variabel tangibles memberikan gap penilaian sebesar 0,09 dan nilai tersebut kategori puas, variabel reliability memberikan gap penilaian sebesar 0,11 dan nilai tersebut kategori puas. variabel responsiveness memberikan gap penilaian sebesar 0,06 dan nilai tersebut kategori puas. variabel assurance memberikan gap penilaian sebesar 0,33 dan nilai tersebut kategori puas. dan variabel empathy memberikan gap penilaian sebesar 0,06 dan nilai tersebut kategori puas.

Saran

1. Dengan adanya tingkat kepuasan pelanggan yang bernilai positif maka pihak stasiun perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka baik dalam hal Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).
2. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat tidak perbedaan kualitas layanan Stasiun Tugu. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan harus mempunyai ciri khas pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan stasiun yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto, P., & Subagyo, P. (2005). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service Management; Operation, Strategy, Information Technology*. USA: McGraw Hill.
- Gavrea, C., Stegorean, R., & Borza, O. (2016). The Quality Of Railway Transportation Services: A Country Comparasion. *Managerial Challenges of the Contemporary Society*, 1-6.
- Ghozali, I. (Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS). 2011. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hossain, B., & Islam, M. S. (2013). Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality of Railway Platforms in Bangladesh: A Study on Chittagong and Dhaka Railway Platforms. *Journal of Business Studies*, 64-83.
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Fondasi*, 11-22.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Nissak, K., Suryono, A., & Wachid, A. (2013). EFEKTIVITAS PELAYANAN DI STASIUN KERETA API KERTOSONO KABUPATEN NGANJUK. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 111-114.
- Prasojo, L. A., & Nisbah, F. (2016). KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII STASIUN GUBENG SURABAYA. *UNESA*, 1-13.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Riyanta, W. (2015). PERSEPSI PENUMPANG KERETA API TERHADAP TINGKAT PELAYANAN STASIUN TUGU YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 1-12.
- Riyanto, A. h., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode

Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 391-402.

Statistik, B. P. (2016). *Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.

Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

DAFTAR PUSTAKA