

## Analisis Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Stasiun Kereta Api Kebumen

Nanang Jatiwaluyo<sup>1</sup>, Dyah Widi Astin Intansari<sup>1</sup>, Ari Susanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ma'arif Nahdlatul Ulama Kebumen, Indonesia

[jatiwalutyonanang@gmail.com](mailto:jatiwalutyonanang@gmail.com)\*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mencari apakah fasilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna stasiun kebumen. Penelitian ini dilakukan pada pengguna stasiun kebumen. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 250 responden. Teknik pengumpulan data yaitu melalui penyebaran angket kuesioner secara langsung di stasiun kebumen. Hasil penelitian ini yaitu dimana tingkat kepuasan pengguna stasiun kebumen dari 250 responden yaitu 86,8% dan ketidakpuasan pengguna stasiun kebumen berdasarkan fasilitas layanannya yaitu sebesar 33 responden atau 13,2%. Mayoritas pengguna stasiun kebumen berjenis kelamin perempuan dengan responden sebanyak 160 dan 90 responden berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian ini juga mendapatkan memperoleh jawaban dimana adanya masukan untuk penambahan fasilitas layanan seperti kamar mandi di dekat area parkir, mimimarket dan mesin atm. Serta penelitian ini juga mendapatkan hasil bahwa harus ada perapihan fasilitas layanan seperti tempat test covid dan para tukang becak atau ojek tidak berada di dekat pintu keluar dan di buat khusus area untuk para tukang ojek maupun becak.

Kata kunci: Fasilitas Layanan, Kepuasan Pengguna

### Abstract

*This study aims to find out whether service facilities affect the satisfaction of users of the Kebumen station. This research was conducted on the users of the Kebumen station. The number of respondents in this study were 250 respondents. The data collection technique is through the distribution of questionnaires directly at the Kebumen station. The results of this study are where the satisfaction level of Kebumen station users from 250 respondents is 86.8% and dissatisfaction with Kebumen station users based on service facilities is 33 respondents or 13.2%. The majority of Kebumen station users are female with 160 respondents and 90 male respondents. The results of this study also get answers where there are inputs for additional service facilities such as bathrooms near the parking area, mimimarkets and atm machines. And this research also got the results that there must be a tidying up of service facilities such as a covid test place and the rickshaw or motorcycle taxi drivers are not near the exit and a special area is made for motorcycle taxi and rickshaw drivers.*

*Keywords: Service Facilities, User Satisfaction*

## 1. Pendahuluan

Kebutuhan akan jasa transportasi yang di ikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat, maka akan memerlukan peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik kuantitas maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat di atas adalah kereta api. Kereta api merupakan salah satu transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan jika dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Salah satu keunggulan dari kereta api yaitu cepat, efisien, serta ekonomis. PT. Kereta Api Indonesia (persero) dihadapkan pada tanggung jawab sebagai agen pembangunan yang mempunyai tanggung jawab sosial terhadap kebutuhan, sebagai alat transportasi darat bagi para penggunanya Stasiun kereta api adalah fasilitas operasi kereta api atau tempat kereta api berhenti secara teratur untuk menaikturunkan penumpang atau membongkar-muat barang. Stasiun Kebumen adalah stasiun kereta api tipe besar B yang terletak di Kota Kebumen, Kabupaten Kebumen. Sebuah stasiun kereta api kelas 1 yang beroperasi di dalam wilayah Daerah Operasi V Purwokerto. Letak stasiun tepatnya berada di Jalan Pemuda, Desa Panjer, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Stasiun yang berdiri di ketinggian +21 mdpl ini lokasinya sangat dekat dengan pusat Kota Kebumen.

Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

### a. *Customer Service*

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan. Pada pelayanan penumpang kereta api biasanya mempunyai ruangan dengan satu meja kerja dan seorang petugas yang memiliki kecakapan bahasa inggris Kemenhub (2014).

### b. Loket Tiket

Tempat penjualan dan penukaran tiket kereta api (operasional loket disesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu rata-rata per orang). Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan.

### c. Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu adalah ruang yang digunakan sebagai tempat menunggu bagi calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan ruangan terbuka). Ruang tunggu penumpang dapat diartikan sebagai ruang milik bersama, sebagai wadah interaksi sosial masyarakat, ruang tempat semua lapisan masyarakat bertemu dan berinteraksi Hadibowo (2010).

### d. Tempat Ibadah

Tempat ibadah merupakan sarana keagamaan yang penting bagi pemeluk agama di suatu tempat. Selain sebagai simbol “keberadaan” pemeluk agama, rumah ibadah juga sebagai tempat penyiaran agama dan tempat melakukan ibadah. Artinya fungsi tempat ibadah di samping sebagai tempat peribadahan diharapkan dapat memberikan dorongan yang kuat dan terarah bagi jamaahnya, agar kehidupan spiritual keberagaman bagi

pemeluk agama tersebut menjadi lebih baik dan salah satu tempat ibadah yang dimaksud adalah masjid Asnawati (2004: 38).

e. Toilet

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka Kemenbudpar (2004).

f. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang (Peron)

Peron itu pelataran pada stasiun kereta api, tempat penumpang menunggu atau tempat naik turun penumpang kereta api. Peron stasiun dapat berupa peron tinggi ataupun peron rendah. Kereta yang berhenti di peron rendah biasanya dilengkapi dengan tangga agar penumpangnya dapat naik dan turun dengan leluasa. Tinggi lantai peron pada peron rendah umumnya setinggi lantai bangunan stasiun dan rel. Penumpang dapat leluasa menyeberangi jalan rel sehingga dapat membahayakan penumpang.

g. Fasilitas Penyandang Cacat

Fasilitas Penyandang Cacat merupakan fasilitas untuk penumpang untuk mempermudah aktivitas penumpang penyandang cacat fisik agar bisa beraktivitas lebih baik dalam melakukan kegiatan distasiun kereta api.

h. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah tempat untuk memberikan pengobatan kesehatan atau upaya yang diselenggarakan suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang.

i. Fasilitas Keselamatan dan Keamanan

Fasilitas keselamatan dan keamanan merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal.

j. Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Api

Merupakan tabel keberangkatan atau kedatangan perjalanan kereta api yang mencakup perjalanan kereta api jarak menengah dan jauh Kemenhub (2014).

k. Tempat Parkir Penumpang

Tempat parkir penumpang adalah suatu tempat atau bangunan yang digunakan untuk perparkiran suatu kendaraan. Menurut PP No. 43 tahun 1993 parkir didefinisikan sebagai kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu atau tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan atau menurunkan orang dan atau barang. Sedangkan definisi lain tentang parkir adalah keadaan dimana suatu kendaraan berhenti untuk sementara (menurunkan muatan) atau berhenti cukup lama. Sehingga tempat parkir ini harus ada pada saat akhir atau tujuan perjalanan sudah dicapai Warpani (1990).

l. Minimarket

Minimarket adalah sebuah jenis usaha yang menggabungkan antara konsep swalayan dalam skala kecil dengan target pasar yang sama dengan target pasar pada pasar tradisional. Minimarket pada dasarnya adalah sebuah bidang usaha yang dilakukan oleh pengusaha-pengusaha yang tidak dapat dikategorikan sebagai bentuk usaha mikro, atau kecil. Akan tetapi, minimarket adalah sebuah bidang usaha yang kategori modalnya masuk dalam kategori industry menengah-keatas.

m. Rumah Makan

Rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum Marsum W.A (2005).

n. Fasilitas Pembuangan Sampah

Fasilitas pembuangan sampah adalah tempat untuk menampung sampah secara sementara, yang biasanya terbuat dari logam atau plastik. Di dalam ruangan tempat sampah umumnya untuk membuang sisa keperluan seperti kulit buah, sisa makanan, kertas dan botol minuman dll. Beberapa tempat sampah memiliki penutup pada bagian atasnya untuk menghindari keluarnya bau yang dikeluarkan sampah.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian dilakukan di area stasiun Kebumen yang beralamat di Jl Pemuda, Desa Panjer, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Waktu penelitian dilakukan pada hari Senin – Minggu. Proses penelitian ini, dilakukan langsung secara personal kepada responden terutama pada saat penyebaran kuisisioner, sehingga dibutuhkan izin khusus dari instansi tertentu. Pengumpulan data dilakukan selama 7 hari dengan responden sebanyak 250 responden. Metodologi penelitian yang dilakukan yaitu dengan cara mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Survei

Tabel 1 Responden Berdasarkan Tertata Rapih Atau Belum Tentang Fasilitas Layanan Di Stasiun Kebumen

Tanggal	Sudah	Belum	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	14	6	0	20
19-Agu	21	9	0	30
03-Sep	31	8	5	34
04-Sep	50	6	3	53
05-Sep	52	3	8	47
06-Sep	18	2	4	16
07-Sep	24	6	5	25
Total	210	40	25	225

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan berapa kali menggunakan stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak menjawab tataan stasiun sudah rapih pada tanggal 5 september 2022 dengan presentase yaitu 95% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari. Itu menandakan kerapihan dari fasilitas yang ada akan menunjukkan kinerja fasilitas layanannya yang baik dan menumbuhkan kepuasan pengguna stasiun.

Tabel 2 Responden Berdasarkan Penambahan Atau Perbaikan Fasilitas Layanan Pada Stasiun Kebumen

Tanggal	Ada	Tidak	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	15	5	0	20
19-Agu	17	13	0	30
03-Sep	31	8	5	34
04-Sep	47	9	3	53
05-Sep	51	4	8	47
06-Sep	17	3	4	16
07-Sep	28	2	5	25
Total	206	44	25	225

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan kepuasan pengguna berdasarkan penambahan atau perbaikan fasilitas layanan stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak menjawab tidak ada penambahan atau perbaikan pada tanggal 4 september 2022 dengan presentase yaitu 95% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 3 Pengguna Berdasarkan Profesi Pada Stasiun Kebumen Tanggal 17 Agustus, 19 agustus dan 3-7 september 2022

Tanggal	Pelajar/ Mahasiswa	PNS	Pegawai Swasta	Lainnya	Waktu	
					Malam	Siang
17-Agu	5	0	4	11	0	20
19-Agu	8	2	8	12	0	30
03-Sep	6	5	8	20	5	34
04-Sep	12	3	9	32	3	53
05-Sep	8	9	12	26	8	47
06-Sep	4	2	3	11	4	16

07-Sep	6	1	6	17	5	25
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>129</b>	<b>25</b>	<b>225</b>

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan profesi yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak yaitu profesi lainnya pada tanggal 4 dan 7 september 2022 dengan presentase yang sama yaitu 57% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 4 Responden pengguna berdasarkan jenis kelamin pada Stasiun Kebumen

Tanggal	Laki-laki	Perempuan	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	8	12	0	20
19-Agu	14	16	0	30
03-Sep	17	22	5	34
04-Sep	15	41	3	53
05-Sep	18	37	8	47
06-Sep	7	13	4	16
07-Sep	11	19	5	25
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>160</b>	<b>25</b>	<b>225</b>

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan jenis kelamin yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak yaitu profesi lainnya pada tanggal 5 september 2022 dengan presentase yaitu 67% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 5 Responden Berdasarkan Kedatangan Pengguna di Stasiun Kebumen

Tanggal	Naik	Turun	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	13	7	0	20
19-Agu	16	14	0	30
03-Sep	11	28	5	34
04-Sep	39	17	3	53
05-Sep	36	19	8	47

06-Sep	12	8	4	16
07-Sep		6	5	25
Total	151	99	25	225

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan kedatangan yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak yaitu profesi lainnya pada tanggal 7 september 2022 dengan presentase yaitu 80% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 6 Responden Berdasarkan Akses Menuju Stasiun Kebumen

Tanggal	Jalan Kaki	Sepeda Motor	Angkutan Umum	Lainnya (Ojek Online, Becak)	Waktu	
					Malam	Siang
17-Agu	1	11	2	6	0	20
19-Agu	6	9	2	13	0	30
03-Sep	2	22	3	12	5	34
04-Sep	6	32	1	17	3	53
05-Sep	2	37	0	16	8	47
06-Sep	2	12	0	6	4	16
07-Sep	4	17	0	9	5	25
Total	23	140	8	79	25	225

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan akses menuju stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak yaitu menggunakan sepeda motor pada tanggal 5 september 2022 dengan presentase yaitu 67% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 7 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Di Stasiun Kebumen

Tanggal	1-3 Kali	>3 kali	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	15	5	0	20
19-Agu	26	4	0	30
03-Sep	32	7	5	34
04-Sep	51	5	3	53
05-Sep	49	6	8	47
06-Sep	13	7	4	16
07-Sep	21	9	5	25
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>225</b>

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan kelengkapan fasilitas layanan di stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak yaitu menggunakan sepeda motor pada tanggal 4 september 2022 dengan presentase yaitu 91% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 8 Kepuasan Pengguna Stasiun Berdasarkan Kelengkapan Fasilitas Layanan Di Stasiun Kebumen

Tanggal	Iya	Tidak	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	15	5	0	20
19-Agu	17	13	0	30
03-Sep	31	8	5	34
04-Sep	47	9	3	53
05-Sep	51	4	8	47
06-Sep	17	3	4	16
07-Sep	28	2	5	25
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>225</b>

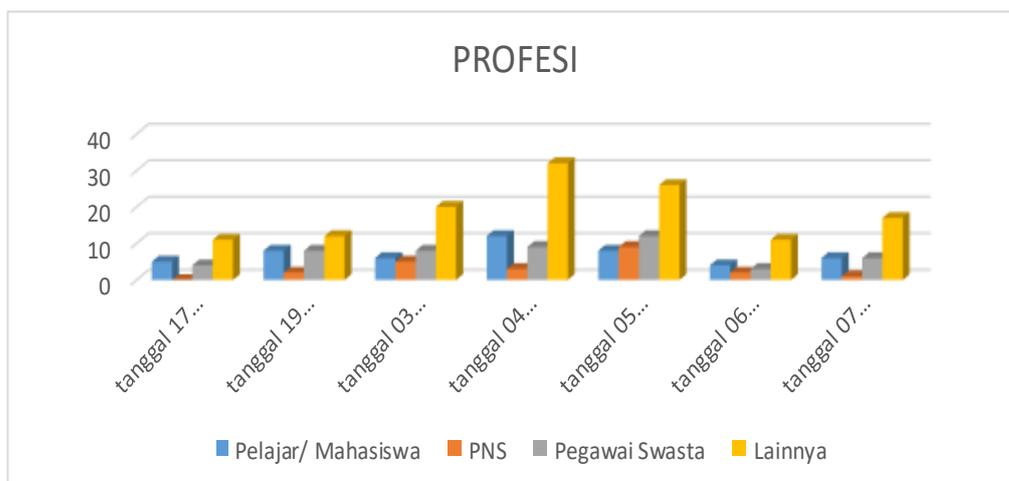
Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan berapa kali menggunakan stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak menjawab tataan stasiun sudah rapih pada tanggal 5 dan 7 september 2022 dengan presentase yaitu 93% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

Tabel 9 Kepuasan Pengguna Stasiun Di Stasiun Kebumen

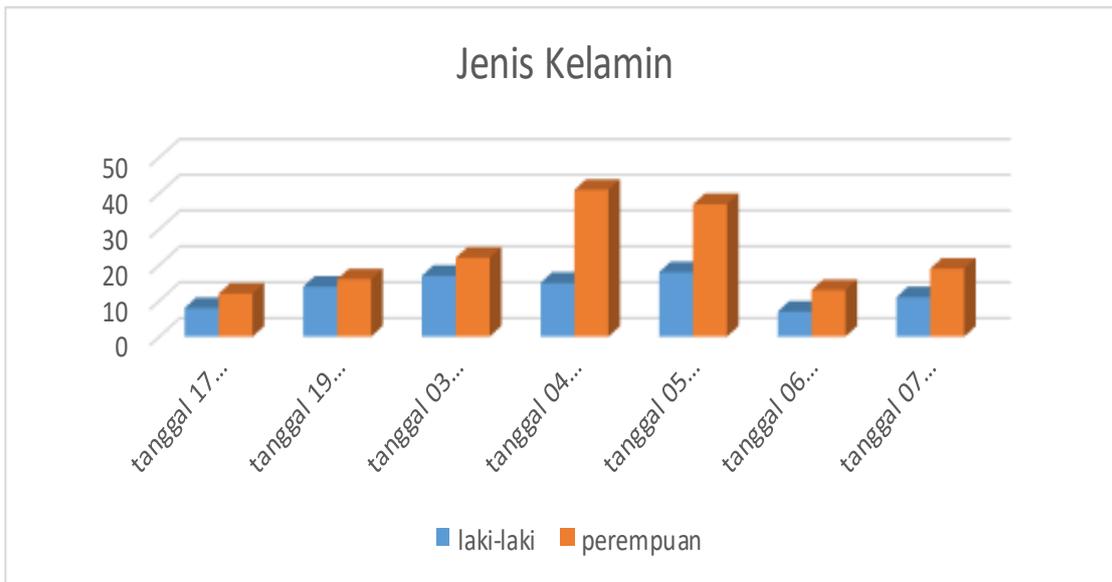
Tanggal	Puas	Tidak Puas	Waktu	
			Malam	Siang
17-Agu	15	5	0	20
19-Agu	17	13	0	30
03-Sep	31	8	5	34
04-Sep	47	9	3	53
05-Sep	51	4	8	47
06-Sep	17	3	4	16
07-Sep	28	2	5	25
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>225</b>

Dari hasil survei pada pengguna Stasiun Kebumen berdasarkan kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan fasilitas layanan stasiun yang dilakukan pada 7 hari mendapatkan hasil responden terbanyak menjawab tataan stasiun sudah rapih pada tanggal 5 september 2022 dengan presentase yaitu 93% dan pengguna mayoritas menggunakan stasiun kebumen di siang hari.

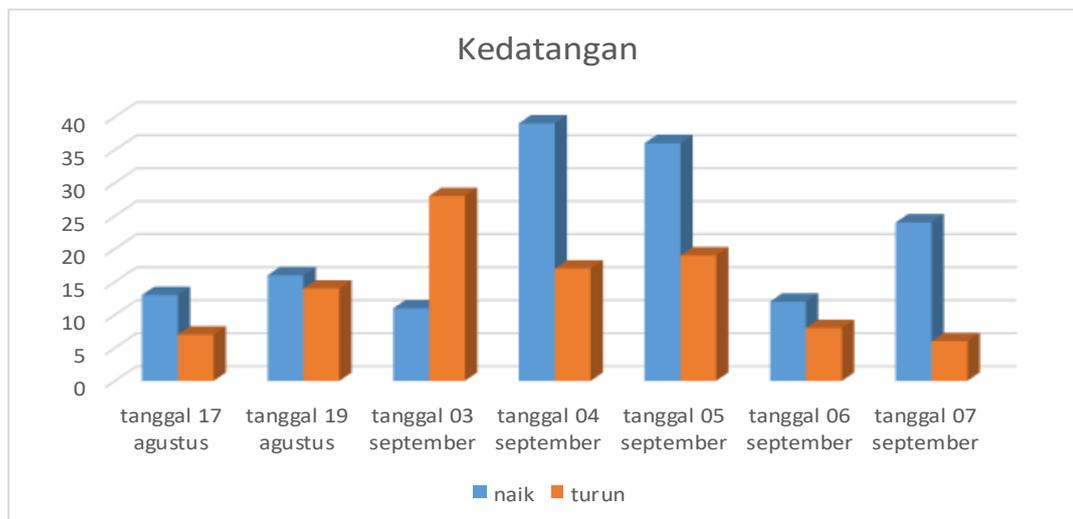
### 3.2 Perbandingan Dari Hasil Survei



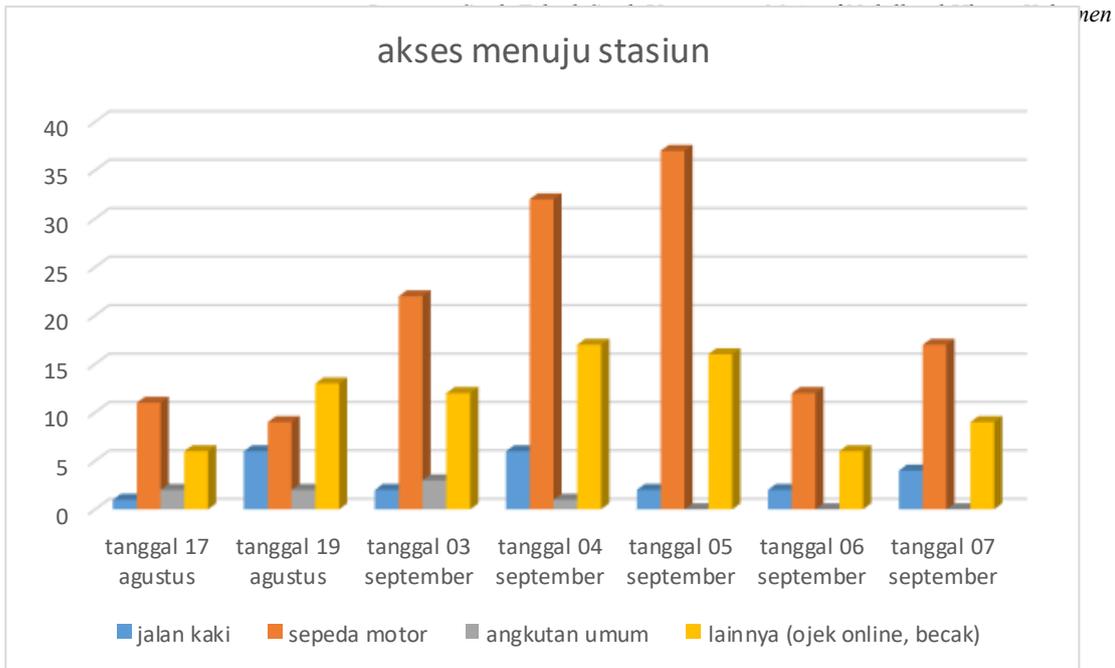
Gambar 1 Perbandingan Responden Berdasarkan Profesi



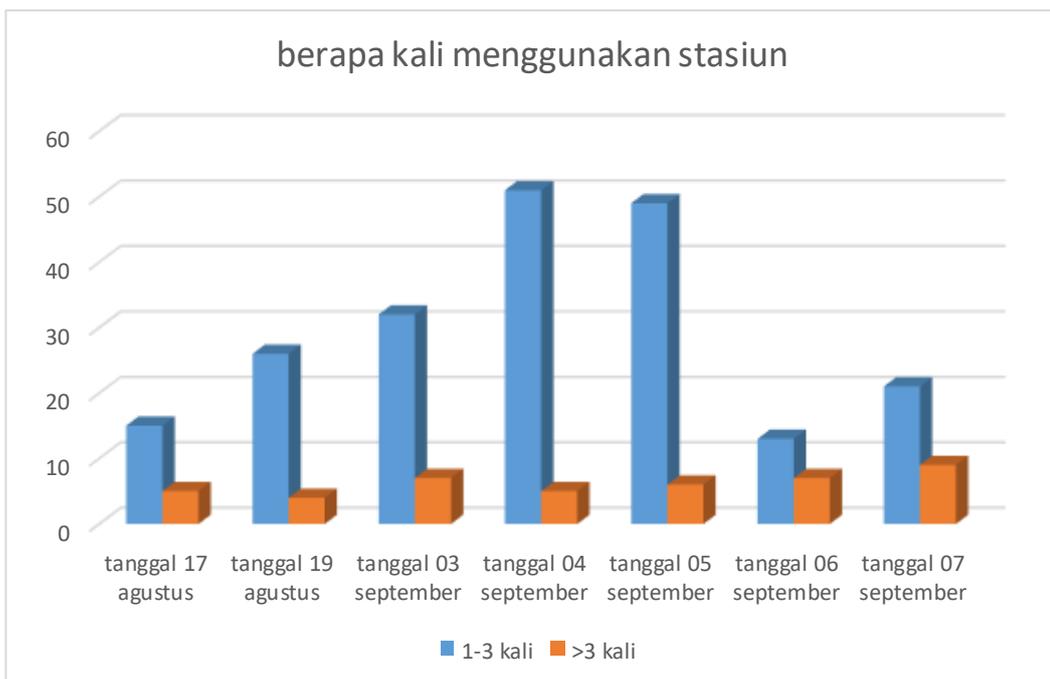
Gambar 2 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



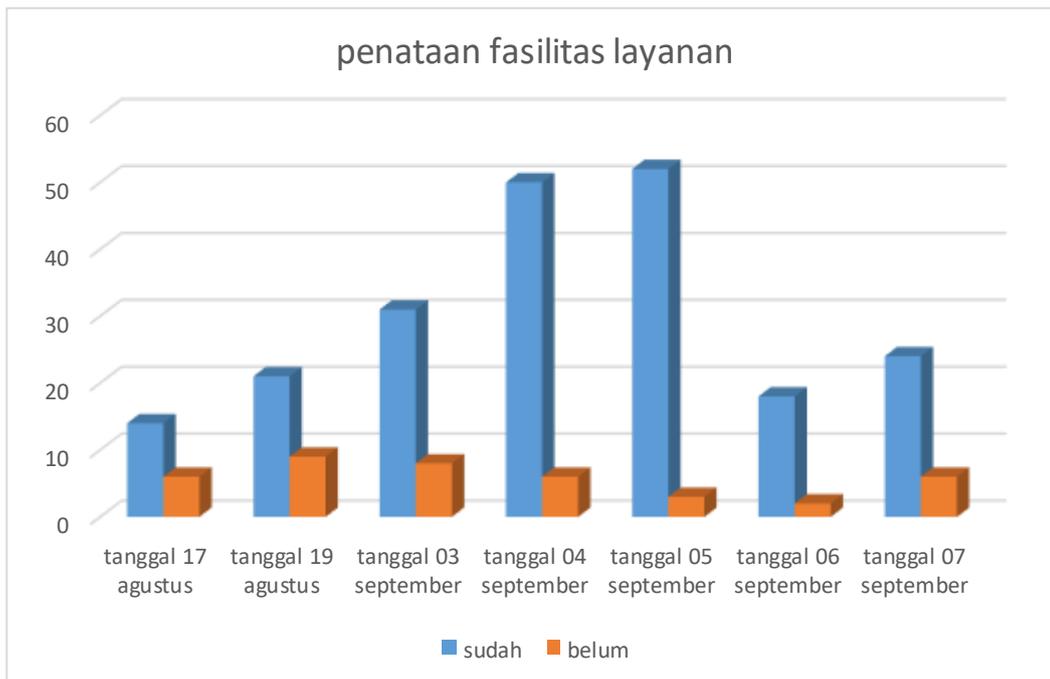
Gambar 3 Perbandingan Responden Berdasarkan Kedatangan Penumpang



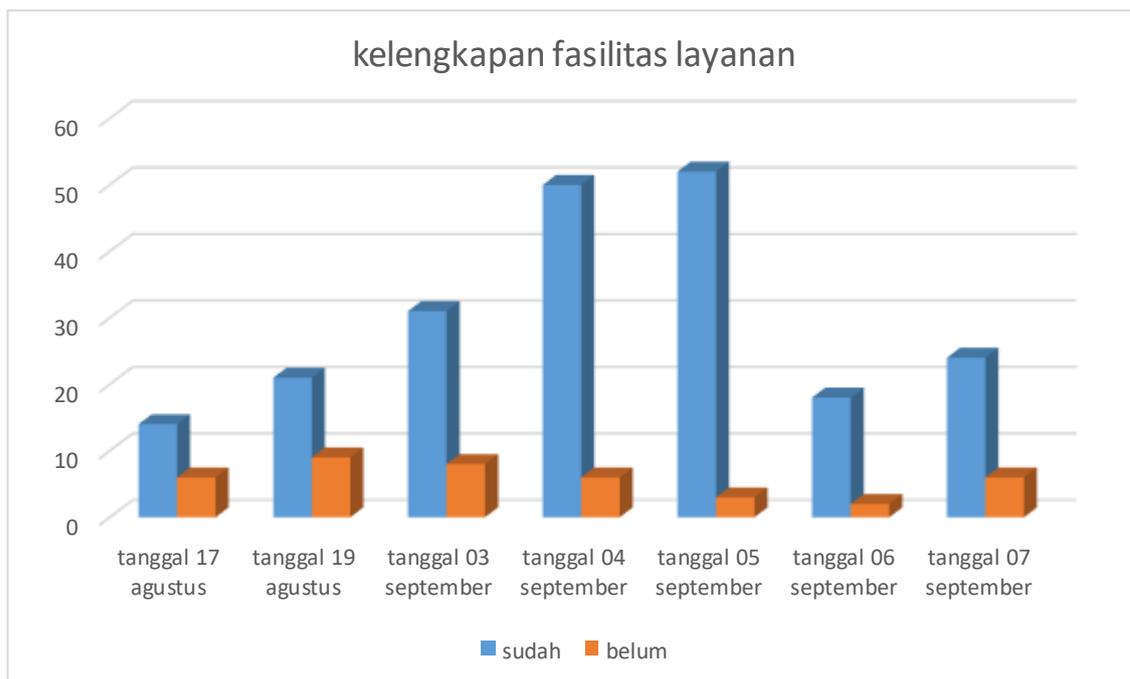
Gambar 4 Perbandingan Responden Berdasarkan Akses Menuju Stasiun



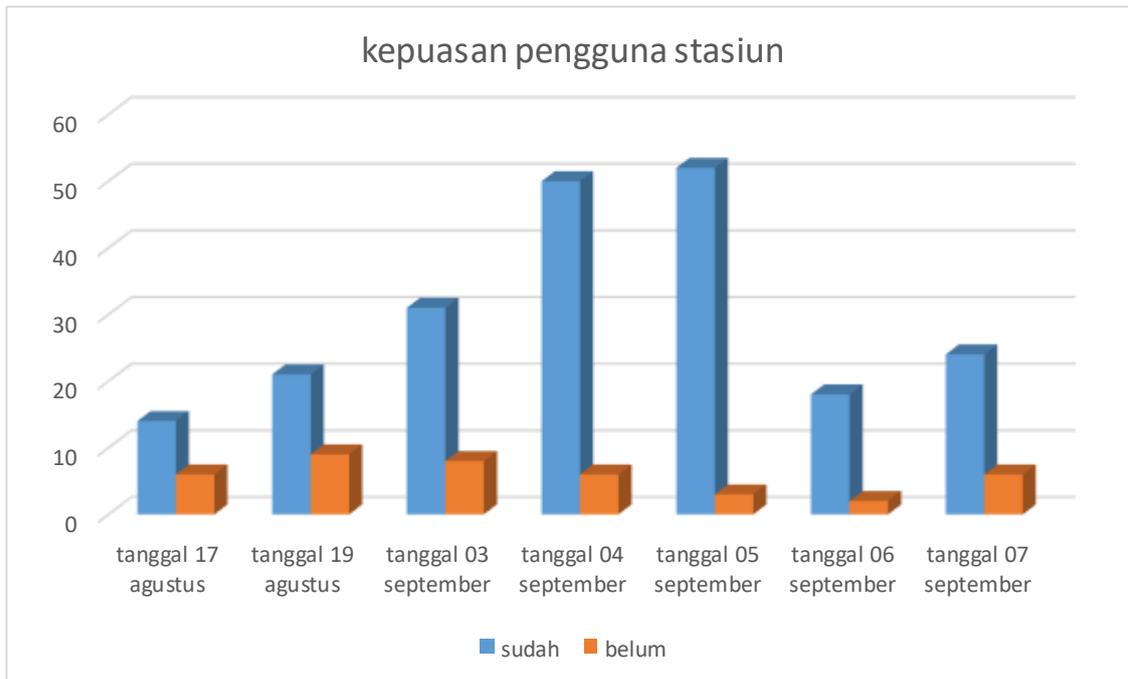
Gambar 5 Perbandingan Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Stasiun



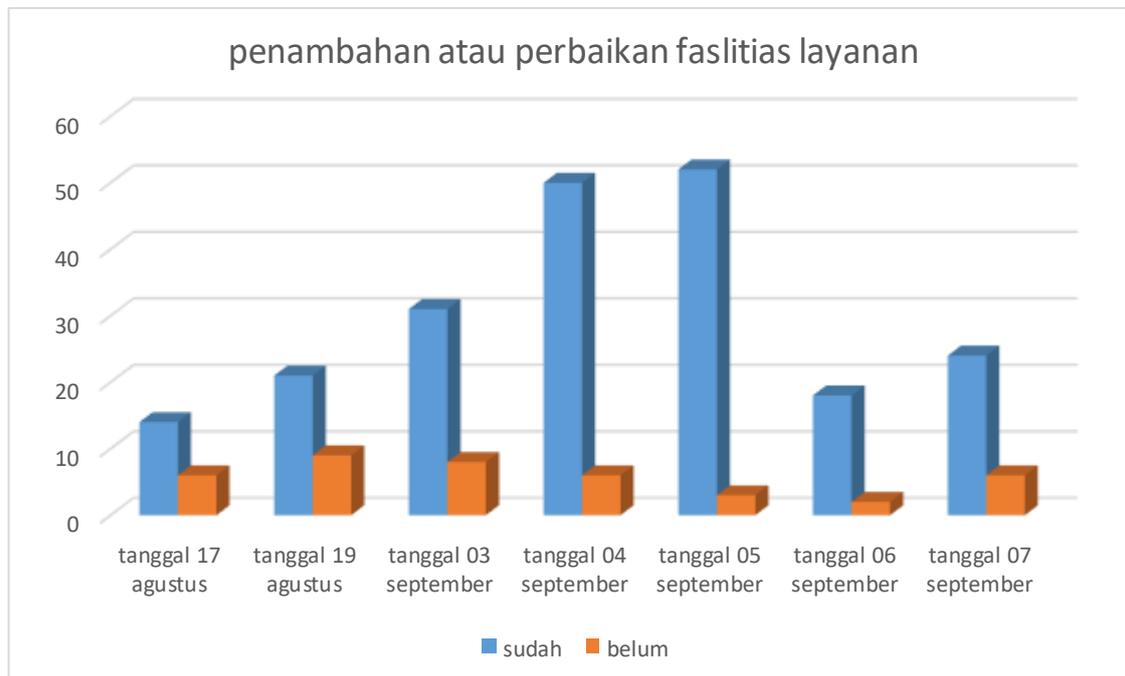
Gambar 6 Perbandingan Responden Berdasarkan Penataan Fasilitas Layanan



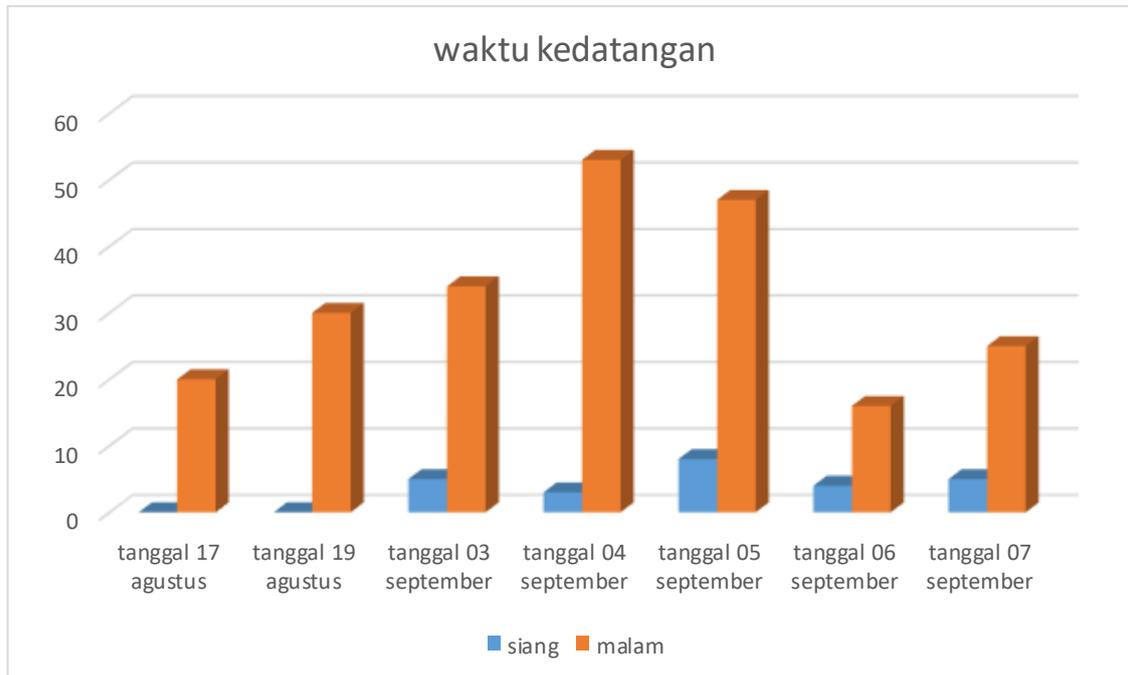
Gambar 7 Perbandingan Responden Berdasarkan Kelengkapan Fasilitas Layanan



Gambar 8 Perbandingan Responden Berdasarkan Kepuasan Pengguna Stasiun



Gambar 9 Responden Berdasarkan apakah ada fasilitas yang harus ditambahkan atau diperbaiki



Gambar 10 Responden Berdasarkan Waktu Kedatangan Di Stasiun Kebumen

### 3.3 Pembahasan

Pelajar/mahasiswa, Pegawai Swasta dan profesi Lainnya adalah profesi yang paling banyak menggunakan stasiun Kebumen dan mayoritas pengguna stasiun berprofesi lainnya seperti pedagang, buruh dan lainnya. Hal ini karena Stasiun Kebumen letaknya cukup strategis dengan pergerakan atau aktivitas masyarakat Kabupaten Kebumen. Ditinjau dari ukuran dari Stasiun terbilang cukup besar, rapih dan fasilitas layanannya sudah sesuai dengan standar minimum. Berdasarkan jenis kelamin, pengguna stasiun Kebumen banyak pengguna dengan jenis kelamin perempuan, karena mayoritas perempuan sangat suka dengan kemudahan dalam berpergian yaitu menggunakan transportasi umum seperti kereta api. Para pengguna stasiun Kebumen sebagian besar mereka menggunakan akses menuju stasiun dengan kendaraan sepeda motor, itu di karenakan masyarakat kabupaten kebumen mayoritas menggunakan sepeda motor untuk transportasi sehari-harinya. Aktifitas pengguna stasiun Kebumen banyak terjadi di siang hari dengan hasil 90% dan aktifitas di malam hari sebanyak 10% dari 250 responden yang dilakukan selama 7 hari.

Dari persepsi pengguna Stasiun Kebumen tentang kepuasan dari fasilitas layanan yaitu sebanyak 217 responden atau 86,8% yang diberikan oleh 250 responden. Artinya tingkat kepuasan pengguna stasiun Kebumen sudah cukup tinggi. Para pengguna merasa puas karena fasilitas layanan yang disediakan oleh stasiun Kebumen sudah cukup lengkap. Namun ada tingkat ketidakpuasan pengguna stasiun Kebumen terhadap fasilitas layanannya yaitu sebanyak 33 responden atau 13,2% dari 250 responden. Itu di karenakan ada fasilitas yang belum ada, tertata rapih atau lokasi yang cukup jauh untuk di jangkau. Seperti belum adanya kamar mandi yang berada di dekat parkir atau di luar area stasiun, ketika pengguna sudah keluar dari pintu keluar maka mereka yang ingin ke kamar mandi tidak bisa menggunakan fasilitas tersebut,

sementara itu untuk pengguna yang turun di stasiun Kebumen yang ingin ke kamar mandi terasa sangat jauh karena sangat jauh dari pintu keluar. Selain itu juga belum adanya minimarket yang komplit seperti alfamart atau indomaret. Hanya terdapat satu penjual saja yang dimana barang yang disediakan tidak terlalu komplit. Adapun fasilitas yang harus ditambahkan seperti mesin ATM.

Selain itu juga yang harus di perhatikan adalah banyaknya tukang ojek atau becak di bagian luar pintu keluar, lebih baik di sediakan tempat di sebelah parkiran stasiun agar lebih nyaman para pengguna stasiunnya ketika sampai di area stasiun. Hal lain yang harus diperhatikan pada fasilitas layanannya yaitu hanya bisa digunakan oleh pengguna stasiun yang sudah memasuki *area boarding pass* saja, pengguna yang di luar *boarding pass* tidak bisa menggunakan fasilitas mushola dan kamar mandi.

#### **4. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 17,19 Agustus 3,4,5,6,7 September 2022 tentang analisis fasilitas layanan terhadap kepuasan pengguna stasiun Kebumen dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut;

1. Kinerja fasilitas layanannya sudah sangat baik di ukur dari sudah tertata rapih dan kelengkapan fasilitas layanannya.
2. Pengguna stasiun kebumen mayoritas di dominasi oleh profesi lainnya seperti pedagang, pengusaha, buruh dll. Sementara untuk profesi pelajar/mahasiswa, pegawai swasta dan pegawai negeri sipil juga cukup lumayan banyak yang menggunakan Stasiun Kebumen.
3. Kelengkapan fasilitas layanan yang ada di Stasiun Kebumen sudah lengkap dan dapat digunakan dengan baik.
4. Tingkat kepuasan pengguna Stasiun Kebumen sudah cukup tinggi.

#### **Daftar Pustaka**

- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Ali Mahmuri. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Di Stasiun Besar*. Purwokerto.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asnawati. (2004). *Fungsi Sosial Rumah Ibadah dari Berbagai Agama dalam Perspektif*.
- Azhar Hermawan Riyanto (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal pembangunan wilayah dan kota Volume 11 (4) : 391-402 Desember 2015*.
- Idrus dkk. (2016). Railway Station Facilities in Rural and Urban Services Based on Observation and User Feedback. *MATEC Web of Conferences 47, 03012*.
- Kemenbudpar RI. (2004). Standard Toilet Umum Indonesia 'Kering itu Sehat'. Jakarta. Tersedia di: <http://nawasis.org/portal/digilib/read/standard-toiletumum-indonesia-8221-kering-itu-sehat-8220-gerakan-nasional-standarisasitoilet-umum-indonesia-/556>.

- Kemenkub. (2014). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan*. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- Khoirun dkk. (2013). *Efektivitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Kumuthadevi. (2013). Service Quality of South Indian Railway – Determinants of Passenger Satisfaction in Trains. *International Journal of Business and Management Invention*.
- Morlok dkk (1978). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. University of Pennsylvania.
- Pangestu, Tyas Wibi. (2019). Analisis Kinerja Layanan Penumpang Di Stasiun Kroya. [repository.ump.ac.id/id/eprint/10251](https://repository.ump.ac.id/id/eprint/10251).
- Perhubungan. (1993). *Peraturan pemerintah No. 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu lintas* Jakarta.
- Prasetyo, A. (2016). Pengaruh fasilitas ticketing online, fasilitas ruang tunggu, dan fasilitas parkir terhadap corporate image pt kereta api indonesia di stasiun kereta api Sragen. *Jurnal Magistra*. 98 (55-63). ISSN 0215-9411.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan*. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 22 Tahun 2021 tentang Perizinan Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum*.
- Ritonga, Deddy dkk. (2015). Analisa Biaya Transportasi Angkutan Umum dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas. *Jurnal Sipil Statik Universitas Sam Ratulangi Vol. 3 No. 1. Manado*.
- Steenbrink, P. A. (1974). *Transport Network Optimization in The Dutch Integral Transportation Study*. (1 ed., Vol. 8). Dutch: Elsevier LTD.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Uma dkk (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Warpani dkk. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Wiwik Andayani (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di DAOP 8 Surabaya. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*