

ANALISIS PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DI KRL STASIUN SUDIRMAN

Jurnal Pengembangan Kota (2021)

Volume 9 No. 1 (111–123)

Tersedia online di:

<http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk>

DOI: 10.14710/jpk.9.1.111-123

Faiqul Fawwaz*, Anita Ratnasari Rakhmatulloh

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Abstrak. Pelayanan integrasi antarmoda menjadi titik kunci pada pelayanan kendaraan umum bagi masyarakat. Integrasi antarmoda memastikan kemudahan pengguna untuk berganti moda kendaraan sehingga menjamin pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dengan biaya yang terjangkau. KRL merupakan salah satu pelayanan kendaraan umum di Jakarta yang mampu melayani penumpang sebanyak 1 juta orang perhari. Tingginya angka jumlah penumpang tersebut harapannya dapat memberi pengaruh positif terhadap pemakaian kendaraan umum jenis lain yang ada di Jakarta. Pengaruh tersebut salah satunya adanya pelayanan integrasi antarmoda di KRL Stasiun Sudirman. Studi ini ingin menjawab pertanyaan apakah integrasi antarmoda pada pelayanan moda KRL Stasiun Sudirman sudah memberikan pelayanan yang baik atau belum menurut persepsi penggunanya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif, CSI dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan integrasi KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas sudah memberikan kepuasan pengguna dengan nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07% yang termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pelayanan yang belum memberikan kepuasan kepada penggunanya seperti ketepatan jadwal perjalanan KRL, ketersediaan fasilitas disabilitas, dll. Pelayanan yang menjadi prioritas penanganan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan termasuk kedalam dimensi kualitas pelayanan *reliability, responsiveness, assurance, dan tangibility*.

Kata Kunci: Transportasi Umum KRL; Integrasi; Kualitas Pelayanan

[Title: The Study of KRL Intermodal Integration Services Based On Workers Perceptions: Case Study KRL Stasiun Sudirman]. Intermodal integration services are the key point in public transportation services for the community. Intermodal integration ensures that it is easy for users to change vehicle modes, thus guarantee that users get timely services at affordable costs. KRL is one of the public transportation services in Jakarta that can serve as many as 1 million passengers a day. The high number of expectations on KRL will have a positive effect on the use of other types of public transportation in Jakarta. One of the influences is the existence of intermodal integration services at KRL Sudirman Station to the Dukuh Atas area. This study uses quantitative methods with descriptive analysis techniques, CSI, and IPA. This study aims to assess the level of service quality of KRL Sudirman Station on intermodal integration in the Dukuh Atas Jakarta area based on workers' perceptions. The results showed that the service of KRL Sudirman Station Integration into Intermodal Integration in the Dukuh Atas area has provided user satisfaction with a user satisfaction rate of 73.07% which is included in the satisfied category. However, there are still services that have not provided satisfaction to their users, such as the accuracy of KRL trip schedules, the availability of disability facilities, etc. Services that are a priority for handling in 5 dimensions of service quality include the dimensions of service quality reliability, responsiveness, assurance, and tangibility.

Keywords: Public Transportation KRL; Integration; Service Quality

Cara Mengutip: Fawwaz, Faiqul., & Rakhmatulloh, Anita Ratnasari. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna di KRL Stasiun Sudirman. **Jurnal Pengembangan Kota**. Vol 9 (1): 111-123. DOI: 10.14710/jpk.9.1.111-123

1. PENDAHULUAN

Kota Jakarta pada saat ini merupakan Ibu Kota Indonesia yang memiliki perkembangan dan kemajuan yang pesat pada berbagai sektor dan bidang. Melihat pertumbuhan Kota Jakarta yang

begitu cepat dan pesat mengakibatkan meningkatnya tingkat perpindahan penduduk (urbanisasi) dan pertumbuhan penduduk di Ibu Kota Jakarta. Peningkatan laju pertumbuhan penduduk berbanding lurus dengan peningkatan permintaan akan pergerakan pada masing-masing individu

Dukuh Atas menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman dan KRL Stasiun Sudirman juga menjadi stasiun pusat yang menghubungkan Kota Jakarta dengan area sekitarnya.

Pada penelitian ini dikaji lebih dalam mengenai tingkat pelayanan dan kepuasan pengguna khususnya pekerja akan pelayanan KRL Stasiun Sudirman pada integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas serta prioritas penanganan untuk mengetahui pelayanan-pelayanan yang perlu untuk dilakukan penanganan. Variabel atau atribut pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas dituangkan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan. Dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu pelayanan didasarkan oleh dimensi pelayanan yaitu dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible* menurut Parasuraman dalam Deb dan Ahmed (2018). Kajian pelayanan KRL Stasiun Sudirman menggunakan penilaian menurut persepsi penggunanya yaitu pelaku perjalanan kerja pengguna KRL Stasiun Sudirman yang melakukan transit di Kawasan Dukuh Atas karena pengguna merasakan atau bersentuhan langsung dengan pelayanan tersebut sehingga pengguna dapat melakukan penilaian pelayanan dari segi tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan. Tujuan akhir dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji tingkat pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta berdasarkan persepsi pekerja.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan kuesioner melalui google form dengan responden yang dipilih yaitu pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan aktifitas maupun transit di Kawasan Dukuh Atas. Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) kemudian setelah itu dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kesenjangan atau gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

pelayanan pada integrasi KRL di Kawasan Dukuh Atas yang nantinya akan menjadi bahan untuk menyusun prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL.

a. Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diukur. Pada penelitian ini analisis *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akan pelayanan KRL terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI dikatakan rendah atau belum memuaskan berkisar antara nilai 0 - 50% dan nilai CSI yang dikatakan cukup puas berkisar antara 51 - 65%, sedangkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dikatakan puas berada pada kisaran 66 - 80% dan nilai CSI yang sangat memuaskan memiliki nilai berkisar antara 81-100%.

b. *Importance Performance Analysis* (IPA) dianggap sebagai alat yang berguna dalam menguji kepuasan pelanggan dan strategi manajemen (Sever, 2015). Pada penelitian ini *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada integrasi KRL di Kawasan Dukuh Atas yang nantinya akan menjadi bahan untuk menyusun prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna terhadap kinerja pelayanan. Skala Likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- i. Jawaban sangat penting/baik, bobot 5
- ii. Jawaban penting/baik, bobot 4
- iii. Jawaban cukup penting/baik, bobot 3
- iv. Jawaban kurang penting/baik, bobot 2
- v. Jawaban tidak penting/baik, bobot 1

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua

buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Kualitas Pelayanan KRL dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan jika $Tki > 100\%$ dan sebaliknya. Adapun rumus yang digunakan adalah:

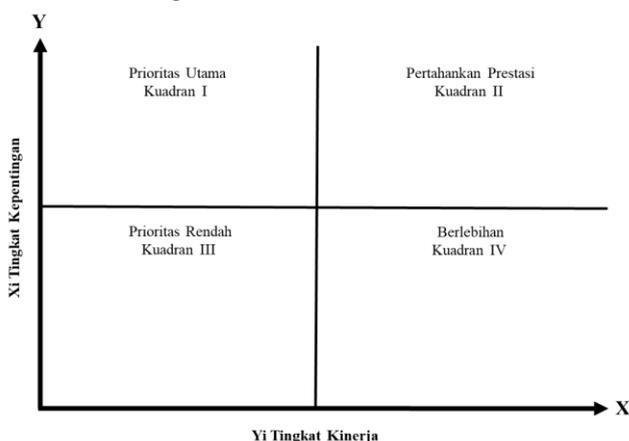
$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Bobot penilaian pengguna terhadap kinerja integrasi KRL Stasiun Sudirman

Yi = Bobot penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan atribut KRL Stasiun Sudirman

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana X merupakan rata-rata bobot tingkat kinerja dan Y merupakan rata-rata bobot tingkat kepentingan. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik memposisikan suatu atribut terletak dimana diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Sumber: Supranto (2001)

Pada diagram kartesius dalam analisis *Importance Performance Analysis*, kuadran I yaitu kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Kuadran II yaitu kuadran dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi pada masing-masing atribut pelayanannya. Kuadran III yaitu

kuadran yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah dan Kuadran IV merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Atribut kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas

No	Variabel Pelayanan
Reliability (keandalan)	
1	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Stasiun Sudirman
2	Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya
3	Jarak tempuh Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya tidak jauh
4	Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya
Responsiveness (daya tanggap)	
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas
2	Kecepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas
Assurance (jaminan)	
1	Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya
2	Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya
Empathy (empati)	
1	Keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna
2	Kemampuan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna dengan tepat
Tangible (bukti langsung)	
1	Ketersediaan loket di Stasiun Sudirman yang dapat melayani tiket moda transportasi lainnya
2	Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga
3	Fasilitas Penyandang Disabilitas

No	Variabel Pelayanan
4	Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya dalam Stasiun Sudirman
5	Tersedia jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya

Sumber : Peneliti, 2020

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Dukuh Atas Berdasarkan Persepsi Pekerja

Pada analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas, membahas mengenai atribut-atribut pelayanan yang memiliki kinerja yang rendah atau belum memenuhi kebutuhan pengguna dari KRL dalam melakukan integrasi dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas.

Reliability (keandalan)

Reliability (keandalan) pada penelitian ini merupakan kemampuan Stasiun Sudirman dalam melaksanakan pelayanan terkait integrasi moda transportasi yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas kepada penggunanya dengan baik (Tabel 2).

Tabel 2. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi *Reliability*

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
R.1 Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya	434	578
R.2 Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya	437	574
R.3 Jarak tempuh Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya tidak jauh	473	558
R.4 Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya	460	564

Sumber : Peneliti, 2020

Keterangan: Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja rendah (total skor di bawah rata-rata 438) dan nilai kepentingan tinggi (total skor di atas rata-rata 557)

Pada dimensi pelayanan *reliability* (keandalan) pada penelitian ini atribut pelayanan yang dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya yaitu pada ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya (R.1) dan pelayanan akan adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (R.2). Hal tersebut sesuai dengan dari KRL Stasiun Sudirman bahwa belum adanya ketersediaan informasi yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas belum disediakan oleh Stasiun Sudirman dan untuk mengetahui jadwal keberangkatan dari moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas hanya dapat diketahui atau diakses oleh pengguna melalui aplikasi atau website dari moda transportasi masing – masing. Kemudian jadwal KRL dengan antarmoda belum terjadi dikarenakan adanya kendala keterlambatan jadwal perjalanan atau ketidaktepatan waktu perjalanan dari KRL dan juga moda transportasi lainnya. Ketidaktepatan waktu perjalanan akan berdampak kepada kepuasan pengguna dalam menggunakan transportasi tersebut yang berpengaruh kepada kenyamanan dan keinginan kembali menggunakan transportasi umum tersebut (Riawan, 2019).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) pada penelitian ini merupakan kesediaan Stasiun Sudirman dalam memenuhi kebutuhan dari pengguna terkait integrasi atau perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas dengan menyediakan pelayanan seperti yang mereka harapkan (lihat Tabel 3).

Tabel 3. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
RP.1 Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas	438	563

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
Kecepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas	431	543

Sumber : Peneliti, 2020

Keterangan: Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja rendah (total skor di bawah rata-rata 438) dan nilai kepentingan tinggi (total skor di atas rata-rata 557)

Pada dimensi pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) pada penelitian ini atribut pelayanan yang dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya yaitu pelayanan kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (RP.1). Ketersediaan informasi pelayanan dengan cepat dan tepat di Stasiun Sudirman sangat penting untuk menunjang pelayanan pada integrasi dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Kecepatan dan ketepatan suatu pelayanan dalam memberikan informasi pada integrasi antar moda transportasi dapat dilakukan dengan menyediakan *signage*, sistem informasi yang terintegrasi dan petugas yang membantu pengguna (Pradana, Budiman, & Arif, 2018).

Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) pada penelitian ini merupakan jaminan pengguna dari KRL Stasiun Sudirman dalam mencapai tujuan perjalanan secara aman dan tepat waktu dalam melakukan perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (lihat Tabel 4).

Tabel 4. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi *Assurance*

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda	448	569

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)		
Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	407	571

Sumber : Peneliti, 2020

Keterangan: Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja rendah (total skor di bawah rata-rata 438) dan nilai kepentingan tinggi (total skor di atas rata-rata 557)

Pada dimensi pelayanan *assurance* (jaminan) pada penelitian ini atribut pelayanan yang dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya yaitu pada jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) (A.2). Berdasarkan hasil survey observasi waktu kedatangan KRL Stasiun Sudirman dominan berkisar antara 10 – 15 menit dengan ketepatan waktu tidak selalu sesuai jadwal perjalanan. Adanya ketidak tepatan waktu perjalanan pada moda transportasi dapat berdampak kepada konektivitas jadwal antar moda transportasi lainnya (Sam, Hamidu, & Daniels, 2018). Hal tersebut juga berdampak kepada KRL Stasiun Sudirman yaitu tidak tepatnya waktu perjalanan KRL sesuai jadwal perjalanan mengakibatkan tidak terjadinya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas yang berakibat kepada tidak terjadinya integrasi jadwal serta berujung kepada kehilangannya kepercayaan pengguna untuk menggunakan layanan dari KRL.

Empathy (Empati)

Empathy (empati) pada penelitian ini merupakan kepedulian dan perhatian dari penyedia pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap penggunanya dalam memudahkan dan memberikan kenyamanan untuk melakukan transit atau perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (lihat Tabel 5).

Tabel 5. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi *Empathy*

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Empathy</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
E.1 Keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna	453	532
E.2 Kemampuan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) kepada pengguna dengan tepat	450	545

Sumber : Peneliti, 2020

Keterangan: Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja rendah (total skor di bawah rata-rata 438) dan nilai kepentingan tinggi (total skor di atas rata-rata 557)

Pada dimensi pelayanan *empathy* (empati) pada penelitian ini kedua atribut sudah memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna dan tidak mendesak untuk ditingkatkan pelayanannya. Sehingga pada dimensi pelayanan *empathy* (empati) secara keseluruhan sudah Stasiun Sudirman sudah memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna dan pelayanan tersebut harus dipertahankan.

Tangible (Bukti Langsung)

Tangible (bukti langsung) pada penelitian ini merupakan pelayanan secara fisik dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang untuk terjadinya integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (lihat Tabel 6).

Tabel 6. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
T.1 Ketersediaan loket di Stasiun Sudirman yang dapat melayani tiket moda transportasi	418	500

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
lainnya		
T.2 Ketersediaan Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga Untuk Memudahkan Pengguna Dalam Berperpindah Moda Transportasi Lain	438	560
T.3 Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas Untuk Memudahkan Difabel Dalam Berperpindah Moda Transportasi Lain	412	564
T.4 Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya	424	555
T.5 Tersedia jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya	452	574

Sumber : Peneliti, 2020

Keterangan: Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja rendah (total skor di bawah rata-rata 438) dan nilai kepentingan tinggi (total skor di atas rata-rata 557)

Pada dimensi pelayanan *tangible* (bukti langsung) pada penelitian ini atribut pelayanan yang dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya yaitu pada tersedianya fasilitas eskalator, lift dan tangga (T.2) dan pelayanan tersedianya fasilitas penyandang disabilitas dinilai memiliki kepentingan yang tinggi namun kinerja layanannya (T.3). Pada Stasiun Sudirman fasilitas eskalator, lift dan tangga sudah memberikan pelayanan yang baik dapat digunakan pengguna dalam melakukan berpindah kereta dan atau berpindah moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas. Akan tetapi pada lift Stasiun Sudirman sedang dilakukan renovasi. Adanya renovasi pada lift tersebut, penumpang dengan kebutuhan khusus saat ini untuk melakukan perpindahan kereta atau moda transportasi lainnya dibantu oleh petugas dari Stasiun Sudirman dengan memberi akses jalan kepada penumpang kebutuhan khusus atau difabel tanpa menaiki tangga atau eskalator.

3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akan Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), pada penelitian kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas, digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan presentase nilai *Weight Score* (WS) terhadap nilai maksimum pembobotan skala likert, dimana sebelum itu harus diketahui nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan nilai *Weight Factors* (WF). Selanjutnya di akhir diketahui *Weight Score* (WS) untuk mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Adapun perhitungan tingkat kepuasan pengguna kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. *Customer Satisfaction Index* (CSI) kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas

Atribut Pelayanan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	WS	CSI
R1	3.62	4.82	6.92	0.25	5.01
R2	3.64	4.78	6.87	0.25	5.01
R3	3.94	4.65	6.68	0.26	5.27
R4	3.83	4.70	6.75	0.26	5.18
RP1	3.65	4.69	6.74	0.25	4.92
RP2	3.59	4.53	6.50	0.23	4.67
A1	3.73	4.74	6.81	0.25	5.09
A2	3.39	4.76	6.84	0.23	4.64
E1	3.78	4.43	6.37	0.24	4.81
E2	3.75	4.54	6.53	0.24	4.90
T1	3.48	4.17	5.99	0.21	4.17
T2	3.65	4.67	6.71	0.24	4.90
T3	3.43	4.70	6.75	0.23	4.64
T4	3.53	4.63	6.65	0.23	4.70
T5	3.77	4.78	6.87	0.26	5.18
TOTAL	54.79	69.58	100	3.65	73.07

Sumber : Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Tabel 7, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas secara keseluruhan sebesar 73,07%.

Berdasarkan tabel kriteria dan kepuasan pengguna *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pengguna KRL secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria puas terhadap pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Pada analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui pelayanan-pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Adapun atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi yaitu jarak tempuh Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) tidak jauh (R3) sebesar 5,27%, pelayanan kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) (R4) sebesar 5,18% dan pelayanan tersedianya jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) (T5).

Jarak tempuh yang tidak terlalu jauh atau ideal antar moda transportasi dinilai dapat memberikan kepuasan pengguna dalam hal kemudahan akses, dimana pengguna dapat menghemat waktu perjalanan dan juga bisa diakses dengan berjalan kaki (Rizky, 2013). Kemudian hal tersebut juga didukung oleh adanya pedoman integrasi antarmoda yang dikeluarkan oleh Institute for Transportation and Development Policy (ITDP), kawasan integrasi yang baik memiliki aksesibilitas dan konektivitas dalam radius 500 meter dari setiap stasiun atau halte angkutan umum massal yang ada dan difasilitasi oleh jalur pejalan kaki atau *pedestrian way*. Pada kondisi lapangan di Kawasan Dukuh Atas, Stasiun Sudirman memiliki jakarak tidak lebih dari 500 m untuk menuju moda transportasi lainnya. Dapat dikatakan Kawasan Dukuh Atas berdasarkan penelitian yang dilakukan di Surabaya mengenai konsep integrasi moda transportasi publik dan pedoman integrasi antar moda menurut ITDP sudah memberikan pelayanan pada jarak antar moda di kawasan integrasi yang sesuai.

Adanya kemudahan pengguna dalam melakukan perpindahan moda transportasi dinilai menjadi faktor penentu kepuasan pengguna karena memberikan kemudahan akses menuju moda transportasi lainnya dan dapat menjadikan kawasan moda transportasi di Amerika Utara terintegrasi satu sama lain dan juga kemudahan pengguna dalam berganti moda transportasi dapat

dilakukan dengan pemberian informasi mengenai perpindahan moda transportasi hingga akses pengguna dalam melakukan transit atau perpindahan moda transportasi (Manaugh, Badami, & El-Geneidy, 2015). Pada kondisi lapangan di Kawasan Dukuh Atas, kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) yang dilakukan yaitu memberikan petunjuk informasi peta letak lokasi moda transportasi publik yang terapat di Kawasan Dukuh Atas dan diberikannya fasilitas jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* yang layak sesuai dengan standar sehingga pengguna dapat memberikan kemudahan akses menuju moda transportasi lainnya dengan berjalan kaki.

Pada penelitian mengenai tindakan peningkatan jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* yang dilakukan di CBD Zhongguancun di Beijing, saat ini perhatian perencanaan sistem multimoda tidak hanya memperhatikan kendaraan bermotor saja melainkan prioritas saat ini diberikan kepada kawasan – kawasan transit tidak bermotor atau kepada pejalan kaki dan memberikan akses pejalan kaki dengan disediakannya *pedestrian way* yang baik dapat mempersingkat jarak dan waktu tempuh penumpang menuju titik pemberhentian moda transportasi (Zhou & Rana, 2012). Pada Stasiun Sudirman jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* di Kawasan Dukuh Atas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya dalam melakukan perpindahan moda transportasi dari KRL menuju moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Fasilitas *pedestrian way* seperti jalur khusus pengguna difable, lampu penerangan disetiap sudut *pedestrian way* dan pembatan atau bollard antara jalur pejalan kaki dengan kendaraan bermotor sudah tersedia pada *pedestrian way* di Kawasan Dukuh Atas.

3.3 Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda Di Kawasan Dukuh Atas

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada penelitian kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas, digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan dan kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas dengan melakukan perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat

kepentingan. Berdasarkan hasil dari kuesioner data stastistik mengenai nilai kesenjangan atau gap antara kinerja dan kepentingan pada masing-masing atribut pelayanan seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas

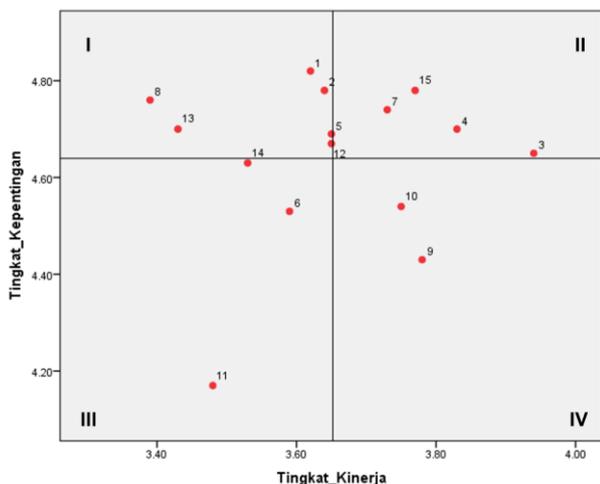
Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Reliability			
R.1	3,62	4,82	75,09 %
R.2	3,64	4,78	76,13 %
R.3	3,94	4,65	84,77 %
R.4	3,83	4,70	81,56 %
Responsiveness			
RP1	3,65	4,69	77,80 %
RP2	3,59	4,53	79,37 %
Assurance			
A1	3,73	4,74	78,73 %
A2	3,39	4,76	71,28 %
Empathy			
E1	3,78	4,43	85,15 %
E2	3,75	4,54	82,57 %
Tangible			
T1	3,48	4,17	83,60 %
T2	3,65	4,67	78,21 %
T3	3,43	4,70	73,05 %
T4	3,53	4,63	76,40 %
T5	3,77	4,78	78,75 %
TOTAL	54,79	69,58	
Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	3,65	4,64	

Sumber : Peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 8. terlihat bahwa tingkat kesesuaian pada pelayanan KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas dianggap belum mampu memenuhi harapan dari penggunanya karena nilai TKi < 100%.

Pada Gambar 3 diagram kartersius diatas dapat dilihat bahwa diagram atribut pelayanan tersebar pada semua kuadran, dimana **kuadran satu** merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Dapat dikatakan pengguna KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan perpindahan moda belum sesuai dengan keinginan pengguna atau belum puas.

Sehingga kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran satu (prioritas utama) yaitu R1, R2, RP1, A2, T2 dan T3.



Gambar 3. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis
 Sumber: Supranto, 2001

Kuadran dua merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi pada masing-masing atribut pelayanannya. Sehingga kuadran ini biasa disebut dengan kuadran pertahankan dan harus terus dikelola dengan baik. Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran dua (dipertahankan) yaitu R3, R4, A1 dan T5.

Kuadran ketiga merupakan kuadran yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah. Kuadran ini dirasa tidak terlalu penting oleh pengguna dan pihak KRL Stasiun Sudirman dalam memperbaiki kinerjanya. Sehingga pada kuadran ketiga ini disebut dengan kuadran prioritas rendah. Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran tiga (prioritas rendah) yaitu RP2, T1 dan T4.

Kuadran keempat merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Dapat dikatakan atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran ini dianggap kurang penting atau krusial oleh pengguna namun kinerjanya bagus sehingga dirasakan terlalu berlebihan sehingga dirasakan terlalu berlebihan dan juga memuaskan pengguna.

Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran empat (berlebihan) yaitu E1 & E2.

3.4 Prioritas Peningkatan Dan Penanganan Kualitas Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas, dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk pengembangan integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas yang lebih baik lagi kedepannya. Sehingga KRL Stasiun Sudirman secara keseluruhan pelayanan dalam integrasi dapat memuaskan penggunaannya. Atribut pelayanan yang diprioritaskan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 dalam diagram kartesius yang termasuk kedalam dimensi kualitas pelayanan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti langsung). Prioritas penanganan pada atribut-atribut pelayanan diurutkan berdasarkan dari atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah seperti pada Tabel 9.

Tabel 9. Prioritas Penanganan Peningkatan Kualitas Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Dukuh Atas

Prioritas	Atribut Pelayanan
1	A2 Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya
2	T3 Ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas untuk memudahkan difabel dalam berpindah moda transportasi lain
3	R1 Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Stasiun Sudirman
4	R2 Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya
5	RP1 Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas
6	T2 Ketersediaan fasilitas eskalator, lift dan tangga untuk memudahkan pengguna dalam berpindah moda transportasi

Sumber : Peneliti, 2020

1. Jadwal Perjalanan KRL Tepat Waktu Sehingga Terjadi Konektivitas Jadwal KRL Dengan Moda Transportasi Lainnya (A2)

Ketepatan waktu perjalanan dari KRL dapat dikatakan pengguna merasa belum puas pada pelayanan tersebut yang berakibat kepada tidak terjadinya konektivitas jadwal antara KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Hal tersebut ditunjukkan dengan waktu kedatangan dominan berkisar antara 10 – 15 menit dengan ketepatan waktu tidak selalu sesuai jadwal perjalanan. Upaya dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan sistem operasional dengan melakukan pencegahan gangguan (Anand & Anayi, 2009) dan memberikan informasi update mengenai jadwal perjalanan KRL, perkiraan waktu keterlambatan KRL serta update posisi dari KRL. (Goverde, 2005). Sehingga pengguna dari KRL yang ingin melakukan transit di Kawasan Dukuh Atas dapat memprediksi waktu perjalanan untuk mencapai tujuan perjalanan. Dengan dilakukannya hal tersebut, konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas dapat terjadi.

2. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas Untuk Memudahkan Difabel dalam Berpindah Moda Transportasi Lain (T3)

Penyediaan fasilitas penyandang disabilitas dalam penunjang pengguna difabel untuk berpindah moda transportasi di Kawasan Dukuh Atas belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya. Hal tersebut dikarenakan Stasiun Sudirman saat ini sedang melakukan renovasi pada lift nya oleh karenanya dengan tidak tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api dan penelitian pengadaan fasilitas disabilitas kereta di Eropa (Dejeammes, 2000) dirasa perlu adanya pelayanan akan tersedianya lift. Upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan meningkatkan kondisi dan ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas di stasiun seperti disediakan tempat duduk yang nyaman khusus untuk pengguna difabel, ramp, guiding block dan fasilitas lift dalam memudahkan pengguna difabel dalam berpindah kereta atau moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas.

3. Ketersediaan Informasi Berkaitan Dengan Jadwal Keberangkatan KRL dan Moda Transportasi Lainnya di Stasiun Sudirman (R1)

Keberadaan informasi mengenai jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lain di Kawasan Dukuh Atas dinilai sangat penting. Dinilai sangat penting karena tidak banyak pengguna yang mengetahui dan melihat jadwal keberangkatan dalam menggunakan KRL dan melakukan transit di Kawasan Dukuh Atas. Upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan menyediakan informasi jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas seperti MRT, Kereta Bandara dan TransJakarta (ITDP, 2019). Informasi jadwal tersebut diletakkan di tempat-tempat yang strategis dan mudah dilihat pengguna. Informasi ditampilkan secara digital pada layar monitor atau videotron yang memuat update jadwal keberangkatan informasi gangguan pelayanan serta informasi lainnya dari KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (Rizky, 2013). Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam membaca informasi yang disampaikan dan menciptakan pengintegrasian integrasi jadwal.

4. KESIMPULAN

Tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pekerja sudah memberikan kepuasan kepada penggunanya khususnya pekerja. Hal tersebut ditandai dengan nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07% berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Kepuasan pengguna yang tinggi didukung oleh atribut pelayanan yang sudah memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan standar, seperti pada pelayanan jarak tempuh KRL Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dikarenakan jarak tempuh tidak lebih dari 500 m. Kemudian, pelayanan kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya sudah memberikan kepuasan pengguna yang tinggi karena sudah adanya kemudahan akses dengan disediakannya fasilitas jalur pejalan kaki atau pedestrian way yang layak sesuai dengan standar. Nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07%

menandakan juga masih terdapat pelayanan-pelayanan yang belum memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Prioritas penanganan dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Pelayanan yang menjadi prioritas penanganan yaitu jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (*assurance*), ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas untuk memudahkan difabel dalam berpindah moda transportasi lain (*tangible*). Selanjutnya pelayanan pada ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Stasiun Sudirman (*reliability*), konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (*reliability*). Kemudian, kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (*responsiveness*) dan ketersediaan fasilitas eskalator, lift dan tangga untuk memudahkan pengguna dalam berpindah moda transportasi (*tangible*). Atribut pelayanan tersebut perlu untuk dilakukan penindak lanjutan agar pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penggunanya khususnya pekerja.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anand, N., & Anayi, M. (2009). *Improving Punctuality of Train Traffic on Western Main Line of Swedish Railway Network: Simulation Approach*. Paper presented at the Rail Transportation Division Conference.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama.
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining The Service Quality of The City Bus Service Based on Users' Perceptions and Expectations. *Travel Behaviour and Society*, 12, 1-10. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.02.008>
- Dejeammes, M. (2000). Boarding Aid Devices for Disabled Passengers on Heavy Rail: Evaluation of Accessibility. *Transportation research record*, 1713(1), 48-55. Doi: <https://doi.org/10.3141%2F1713-07>
- Errampalli, M., Patil, K., & Prasad, C. (2020). Evaluation of Integration Between Public Transportation Modes by Developing Sustainability Index for Indian Cities. *Case Studies on Transport Policy*, 8(1), 180-187. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2018.09.005>
- Goverde, R. M. (2005). *Punctuality of Railway Operations and Timetable Stability Analysis*. (Doctoral), Delft University of Technology, Netherlands.
- ITDP. (2019). *Pedoman Integrasi Antarmoda Tahun 2019*. Jakarta Pusat: Institute for Transportation and Development Policy (ITDP).
- Manaugh, K., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2015). Integrating Social Equity Into Urban Transportation Planning: A Critical Evaluation of Equity Objectives and Measures in Transportation Plans in North America. *Transport policy*, 37, 167-176. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2014.09.013>
- Muzakkiy, A. R. (2016). *Arahan Peningkatan Penerapan Konsep Transit Oriented Development (TOD) Pada Kawasan Dukuh Atas, Jakarta*. (Skripsi), Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Pradana, M. F., Budiman, A., & Arif, I. (2018). Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang. *Jurnal Kajian Teknik Sipil*, 3(2), 94-104.
- Rencana Tata Ruang Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2011-2030.

- Riawan, W. A. (2019). *Kualitas Pelayanan Trans Batam di Kawasan Batam Center*. (Thesis), Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rizky, A. (2013). *Konsep Integrasi Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya Berdasarkan Preferensi Masyarakat*. (Thesis), Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL Analysis of Public Bus Transport Services in Kumasi Metropolis, Ghana: Core User Perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25-31. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Sever, I. (2015). Importance-Performance Analysis: A Valid Management Tool? *Tourism Management*, 48, 43-53. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.022>
- Sitorus, T. I. H., Sony, I., & Sihombing, S. (2016). Kajian Peningkatan Peranan Transportasi Multimoda Dalam Mewujudkan Visi Logistik Indonesia 2025. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 3(1), 69-84.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Zhou, X., & Rana, M. M. P. (2012). Social Benefits of Urban Green Space *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 23(2), 173-189. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/14777831211204921>