

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA STASIUN MANGGARAI DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Dendriyatsi Dinakara
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia
Kampus Baru UI Depok
dendriyatsih.dinakara@ui.ac.id

R Ivan Adwitiya
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia
Kampus Baru UI Depok
ivan.adwitiya@ui.ac.id

Robby Yudo Purnomo
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia
Kampus Baru UI Depok
robby.yudo@ui.ac.id

R Jachrizal Sumabrata
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia
Kampus Baru UI Depok
rjs@eng.ui.ac.id

Abstract

Manggarai Station is in the category of large stations. Manggarai Station will also become a central station. This study was conducted to determine the passenger satisfaction level with the services provided at Manggarai Station. The method used for data collection is direct observation and comparison with Minimum Service Standard No. 63 of 2019. Data processed using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Based on the results of the analysis, Manggarai Station meets the level of conformity based on the SPM of 75.76%. From the IPA method, the level of service suitability is 84.99% before the 5th Switch Over and 68.70% after the 5th Switch Over. These results indicate that the level of conformity before the 5th SO is high, after the 5th SO, it is in the medium category. From the results of the CSI method, it obtained a value of 72% before the 5th Switch Over and 71% after the 5th Switch Over. These two values indicate that passengers are satisfied with the services provided by Manggarai Station. However, there are still services that must be improved based on the position of service attributes that are in quadrant A.

Keywords: performance of station, passenger satisfaction level, importance performance analysis (IPA), customer satisfaction index (CSI), switch over

Abstrak

Stasiun Manggarai termasuk dalam kategori stasiun besar yang juga direncanakan menjadi stasiun sentral. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap Stasiun Manggarai. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi secara langsung dan perbandingan dengan Standar Pelayanan Minimum No 63 Tahun 2019. Data diolah dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berdasarkan hasil analisis, Stasiun Manggarai memenuhi tingkat kesesuaian berdasarkan SPM sebesar 75,76%. Dari metode IPA, tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 84,99% pada sebelum *Switch Over* ke-5 dan 68,70% pada setelah *Switch Over* ke-5. Hasil ini menunjukkan tingkat kesesuaian sebelum SO ke-5 termasuk tinggi, setelah SO ke-5 termasuk kategori sedang. Dari hasil metode CSI juga didapatkan nilai 72% pada sebelum *Switch Over* ke-5 dan sebesar 71% setelah *Switch Over* ke-5. Kedua nilai menunjukkan bahwa penumpang puas pada tingkat pelayanan Stasiun Manggarai. Namun, ada yang harus ditingkatkan berdasarkan posisi atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

Kata Kunci: Kinerja Stasiun, Tingkat Kepuasan Penumpang, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), *Switch Over*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi pilihan masyarakat, dikarenakan oleh *level of service* yang diberikan (Leliana, 2018). Kereta api juga merupakan moda transportasi yang efisien, ekonomis, dapat mengangkut kapasitas yang besar, dan memiliki sarana prasarana yang mendukung (Mufassirin et al., 2020).

Berdasarkan Grafik Jumlah Perjalanan Kereta Api (Gapeka), jumlah perjalanan kereta api terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah penumpang kereta api terus meningkat. Peningkatan jumlah penumpang kereta api mendorong diperlukannya peningkatan fasilitas dan pelayanan stasiun kereta api.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan mengenai standar pelayanan kereta api, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Dengan adanya SPM ini, diharapkan dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan stasiun kereta api, terutama Stasiun Manggarai.

Stasiun ini telah selesai direvitalisasi pada September 2021. Stasiun ini menjadi pusat konektivitas untuk KRL *Commuter Line*, KA Bandara, dan *Bus Rapid Transit*. Selain itu, Stasiun Manggarai juga dilewati oleh KA Jarak Jauh. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman akan kondisi eksisting Stasiun Manggarai dan tingkat kepuasan penumpang akan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Manggarai, sehingga dapat diketahui pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk pembangunan ke depannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan dan harapan penumpang Stasiun Manggarai akan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Manggarai dengan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

Tinjauan Teoritis

1. Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari sarana, prasarana, sumber daya manusia, norma, kriteria, juga persyaratan dan prosedur dalam penyelenggaraan kereta api. Sarana perkeretaapian merupakan kereta api dan prasarana perkeretaapian merupakan jalur, stasiun, dan fasilitas kereta api.

2. Penataan Stasiun Manggarai

Stasiun Manggarai telah direncanakan untuk pengembangan sebagai kawasan *Transit Oriented Development*, titik intermodalitas, permulaan jalur dwiganda atau *Double-Double Track* (DDT), melayani rute KA Bandara, dan KA Jarak Jauh.

Tujuan dari pengembangan kawasan TOD adalah memudahkan kegiatan mobilitas masyarakat Jakarta, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Hal ini juga dapat dicapai dengan pengembangan Stasiun Manggarai menjadi titik intermodalitas. Penumpang

kereta api dapat melanjutkan perjalanannya dengan menggunakan Bus Rapid Transit yang tersedia pada pintu keluar Stasiun Manggarai bagian barat dan timur. Dengan adanya akses langsung ini, maka penumpang dapat melakukan perpindahan moda dengan lebih mudah.

Sementara, pengembangan *Double-Double Track* bertujuan untuk mengurangi permasalahan *bottleneck* pada stasiun, yaitu terjadinya hambatan bagi kereta yang akan masuk ke dalam stasiun. Permasalahan ini diakibatkan oleh jalur KRL yang tertahan KA Jarak Jauh. Sehingga dengan adanya DDT ini, semua kereta dapat masuk ke dalam stasiun tanpa adanya hambatan. Pengembangan DDT ini juga dapat meningkatkan jumlah perjalanan dan mempercepat pergerakan penumpang.

3. Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan minimum atau SPM berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa. Standar pelayanan yang diterapkan adalah SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Tolak ukur yang digunakan pada Stasiun Manggarai yaitu stasiun besar dengan jumlah pengguna jasa lebih dari 50.000 pengguna jasa per hari.

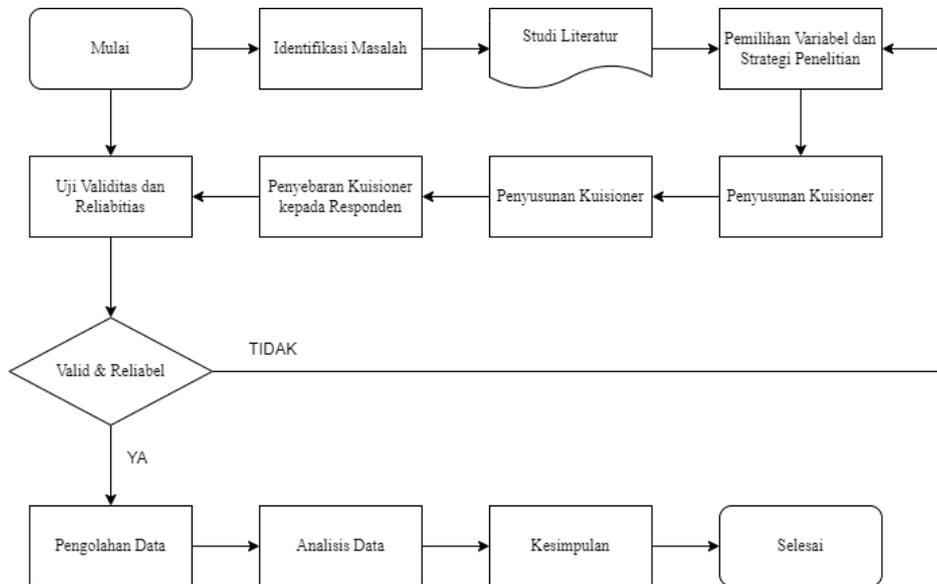
Standar pelayanan minimum pada stasiun kereta api mencakup variabel keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. SPM yang digunakan untuk Stasiun Manggarai adalah SPM perkeretaapian perkotaan. SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api terdiri dari variabel berikut:

Tabel 1. Variabel SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api

No	Variabel	Keterangan
1	Keselamatan	Variabel ini meliputi standar untuk ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, standar peron dan kanopi, dan ketersediaan <i>assembly point</i> .
2	Keamanan	Variabel keamanan meliputi standar untuk ketersediaan fasilitas keamanan seperti CCTV, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, dan lampu penerangan
3	Kehandalan/ Keteraturan	Variabel kehandalan meliputi standar untuk layanan penjualan tiket, informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
4	Kenyamanan	Sementara, variabel ini terdiri dari standar untuk ketersediaan ruang tunggu, ruang boarding, toilet, musholla, fasilitas pengatur sirkulasi udara, kebersihan stasiun, tempat sampah, dan himbuan larangan merokok.
5	Kemudahan	Variabel kemudahan meliputi standar untuk ketersediaan informasi pelayanan, gangguan perjalanan kereta api, angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, tempat parkir, akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus, dan penanda petunjuk arah.
6	Kesetaraan	Yang terakhir yaitu variabel kesetaraan yang meliputi ketersediaan fasilitas bagi penumpang dengan berkebutuhan khusus, loket disabilitas, dan ruang ibu menyusui.

Metode Penelitian

Tahapan penelitian ini dapat dilihat dari diagram alir berikut, sehingga bisa didapatkan tujuan dari penelitian ini dengan efisien.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Pada penelitian ini digunakan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna jasa dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Variabel independen terdiri dari keselamatan (X1), keamanan (X2), kehandalan/keteraturan (X3), kenyamanan (X4), kemudahan (X5), kesetaraan (X6), dan kesehatan (X7). Variabel tersebut diambil berdasarkan SPM No. 63 Tahun 2019. Namun, ditambahkan variabel kesehatan akibat pandemi Covid-19 yang terjadi. Parameter pada variabel kesehatan didasarkan pada pelayanan yang harus diberikan oleh penyedia pelayanan berdasarkan SE No. 25 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Perkeretaapian pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Berikut merupakan parameter variabel penelitian yang digunakan.

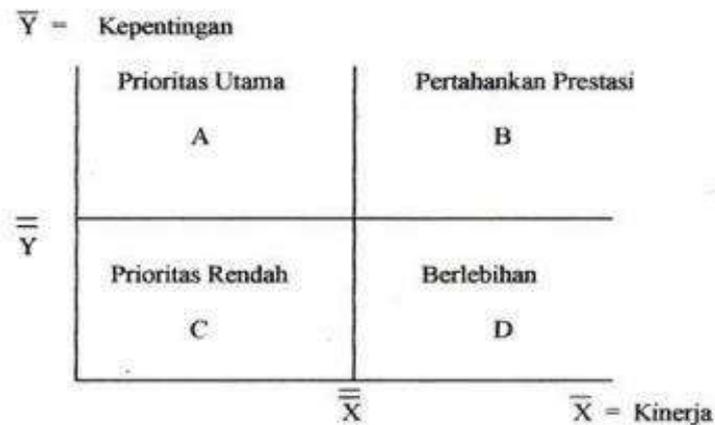
Tabel 2. Parameter Variabel Penelitian

Variabel	Parameter
Keselamatan	1. Ketersediaan fasilitas keselamatan yang mudah dilihat, seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan) dan petunjuk jalur evakuasi
	2. Kondisi peron yang aman sebagai aksesibilitas untuk naik/turun penumpang dari kereta api
	3. Ketersediaan dan kondisi kanopi peron dalam melindungi dari hujan dan panas
	4. Ketersediaan area berkumpul (<i>assembly point</i>)
Keamanan	1. Ketersediaan dan penempatan petugas keamanan di area penyeberangan
	2. Ketersediaan informasi gangguan keamanan yang mudah dilihat (<i>no telepon polsek/polres setempat dan/atau call center</i>)
Kehandalan	3. Kondisi lampu penerangan di stasiun dalam memberikan rasa aman
	1. Kemudahan dalam pembelian tiket melalui <i>vending machine</i> ataupun loket 2. Ketersediaan dan kondisi <i>vending machine</i> untuk pembelian dan <i>top-up</i> tiket

Variabel	Parameter
Kenyamanan	3. Ketersediaan dan kejelasan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i> tiket
	4. Ketersediaan informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca
	5. Kualitas pengeras suara yang terdengar jelas dalam menyampaikan informasi waktu kedatangan kereta ataupun gangguan perjalanan kereta
	1. Ketersediaan dan kondisi toilet yang bersih, tidak licin, dan tidak tergenang air
	2. Aliran sirkulasi udara yang lancar
Kemudahan	3. Kebersihan stasiun dari sampah
	4. Ketersediaan tempat sampah di area publik
	1. Kecepatan dan ketepatan informasi yang disampaikan dalam menyampaikan adanya gangguan perjalanan kereta
Kesetaraan	2. Ketersediaan dan kondisi informasi yang disampaikan dalam bentuk visual yang mudah dilihat dan dibaca
	3. Ketersediaan dan penempatan informasi angkutan lanjutan, seperti penunjuk arah menuju halte Transjakarta dan lokasi penjemputan transportasi <i>online</i>
	4. Kesopanan petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang
Kesehatan	5. Kelancaran berjalan kaki di dalam stasiun (tidak berdesakan dan bebas memilih kecepatan berjalan kaki)
	1. Ketersediaan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, seperti tempat duduk khusus dan <i>lift</i>
	1. Ketersediaan tempat mencuci tangan di area publik
	2. Ketersediaan pengecekan status vaksinasi melalui aplikasi Peduli Lindungi
	3. Ketersediaan pengecekan suhu sebelum memasuki stasiun
	4. Ketersediaan penanda untuk menjaga jarak antar penumpang di stasiun
	5. Ketersediaan pembatas antara lajur pejalan kaki yang berlawanan arah

Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan dengan observasi lapangan dan penyebaran kuesioner secara online sebagai data primer, juga studi literatur dan dokumen pemerintah sebagai data sekunder. Observasi dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting Stasiun Manggarai dengan SPM No. 63 Tahun 2019. Sementara, kuesioner disebar kepada pengguna jasa Stasiun Manggarai untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan pengguna jasa akan pelayanan di Stasiun Manggarai. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak dua kali, yaitu pada sebelum dan sesudah pelaksanaan *Switch Over* ke-5. Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner merupakan skala likert, yaitu 1-5. Jumlah sampel berdasarkan rumus Lemeshow untuk jumlah populasi yang tidak diketahui adalah sebanyak 100 responden.

Data yang didapatkan dianalisis dengan dua metode, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA digunakan untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan pengguna jasa akan pelayanan yang diberikan. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan pelayanan yang sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Tingkat prioritas perbaikan pelayanan didasarkan pada posisi tingkat kinerja dan harapan pelayanan pada diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Sementara, metode CSI digunakan untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna jasa akan pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Manggarai. Untuk menentukan nilai CSI, diperlukan perhitungan untuk *Mean Importance Score* (MIS) atau nilai rata-rata kepentingan, *Weight Factors* (WF) atau persentase nilai MIS terhadap total MIS, *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rata-rata kepuasan, dan *Weight Score* (WS), yaitu hasil perkalian antara WF dengan MSS.

PEMBAHASAN

Tingkat Kesesuaian Fasilitas Eksisting Stasiun Manggarai dengan SPM No. 63 Tahun 2019

Tabel 3. Tabel Kesesuaian Pelayanan Stasiun Manggarai dengan SPM No 63 Tahun 2019

Variabel	Jumlah Parameter	Jumlah Ketersediaan	Jumlah Kesesuaian	Persentase Ketersediaan	Persentase Kesesuaian
Keselamatan	18	18	12	100%	66,67%
Keamanan	5	5	5	100%	100%
Kehandalan/ Keteraturan	6	6	5	100%	83,33%
Kenyamanan	18	18	16	100%	88,89%
Kemudahan	13	13	11	100%	84,62%
Kesetaraan	6	2	1	33,3%	16,67%
Total	66	62	50	93,94%	75,76%

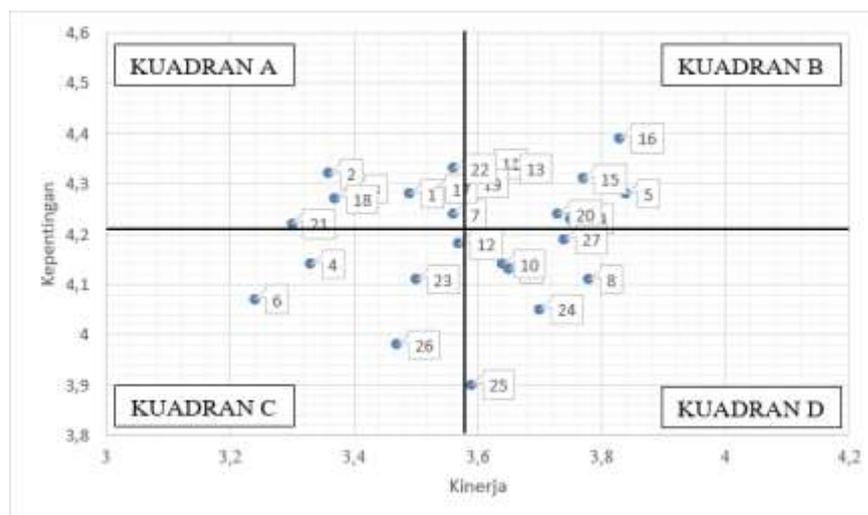
Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Manggarai telah memenuhi ketersediaan fasilitas sebesar 83,94% dan kesesuaian pelayanan sebesar 75,76%. Tingkat ketersediaan menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas di Stasiun Manggarai sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Sementara, tingkat kesesuaian fasilitas belum memenuhi standar pelayanan minimum.

Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan di Stasiun Manggarai

Pada 28 Mei 2022, dilaksanakan *Switch Over* ke-5. Pada *Switch Over* ini, dilaksanakan perubahan penggunaan jalur pada stasiun. Jalur 1 dan 2 berfungsi untuk melayani KA jarak jauh sementara dan jalur 3 ditutup. KRL lintas Bekasi juga ditempatkan pada jalur 6 dan 7, dan jalur 10 – 13 untuk KRL lintas Bogor. Selain itu, juga terjadi perubahan rute KRL pada lintas Bogor dan Bekasi/Cikarang, sehingga penumpang harus melakukan transit pada Stasiun Manggarai. *Switch Over* 5 ini juga meliputi penggantian sistem persinyalan, pemasangan dan penggantian jaringan listrik atas (JLAA).

Menurut *Vice President (VP) Corporate Secretary* KAI Commuter Anne Purba, tujuan dari perubahan rute KRL pada SO 5 adalah untuk mengoptimalkan layanan KAI Group di Manggarai yang terdiri dari KA jarak jauh, KRL Jabodetabek, dan KA Bandara. *Switch Over* ini juga merupakan bagian dari pengembangan *Double Double Track (DDT)*. Selain itu, perubahan rute ini diharapkan dapat menjaga keselamatan dan keamanan pengguna jasa saat melakukan transit dengan tidak perlu menyeberangi jalur rel pada lantai 1. Juga dengan pemindahan jalur pada sisi barat, penumpang dapat tetap merasa nyaman menggunakan KRL di tengah pembangunan stasiun bagian timur. Namun, perubahan operasi pelayanan ini menyebabkan penumpukan penumpang pada Stasiun Manggarai.

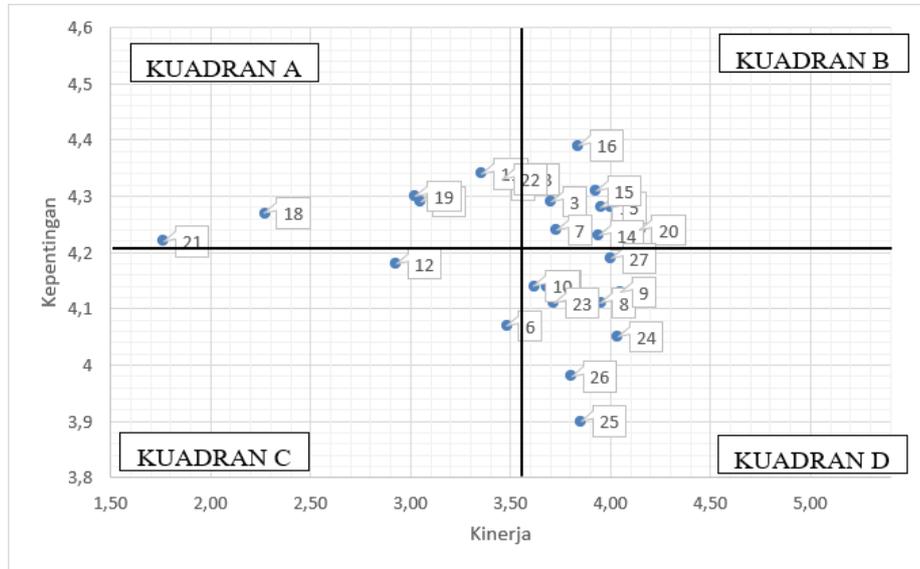
Dengan metode IPA, didapatkan nilai kesesuaian antara kinerja/kepuasan dan harapan/kepentingan pelayanan di Stasiun Manggarai sebesar 84,99% pada sebelum dilaksanakannya *Switch Over* ke-5. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga ditandakan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan penumpang akan pelayanan di Stasiun Manggarai sangat memuaskan. Selain itu, juga didapatkan posisi untuk masing-masing atribut pelayanan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan yang diberikan sebagai berikut.



Gambar 3. Posisi Atribut Pelayanan Pada Diagram Kartesius Sebelum *Switch Over* Ke-5

Sementara setelah dilaksanakannya *Switch Over* ke-5, tingkat kesesuaian antara kepuasan penumpang dan kepentingan pelayanan bagi penumpang menurun hingga 68,70%. Hal ini

disebabkan oleh atribut pelayanan pada ketersediaan informasi dalam bentuk visual dan kelancaran berjalan kaki yang memiliki tingkat kesesuaian terendah. Berikut merupakan perubahan posisi atribut pelayanan pada diagram kartesius.



Gambar 4. Posisi Atribut Pelayanan Pada Diagram Kartesius Pasca *Switch Over* Ke-5

Dengan metode *Customer Satisfaction Index* juga didapatkan nilai kepuasan penumpang. Hasil indeks kepuasan penumpang akan pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Manggarai sebelum *Switch Over* ke-5 adalah 72%. Sementara pasca *Switch Over* ke-5, nilai ini menurun menjadi 71%. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa penumpang tetap merasa puas pada tingkat pelayanan yang diberikan. Nilai kepuasan pasca *Switch Over* tidak menurun drastis dikarenakan walaupun terdapat beberapa atribut pelayanan yang kinerjanya menurun, namun juga terdapat beberapa atribut pelayanan yang kinerjanya meningkat seperti ketersediaan fasilitas keselamatan, kondisi kanopi peron, ketersediaan area berkumpul, penempatan petugas keamanan di area penyeberangan, kondisi lampu penerangan, ketersediaan dan kondisi *vending machine*, aliran sirkulasi udara, kebersihan stasiun dari sampah, kesopanan petugas dalam melayani penumpang, ketersediaan pengecekan status vaksinasi, pengecekan suhu, penanda untuk menjaga jarak antar penumpang, dan pembatas antar lajur pejalan kaki yang berlawanan arah.

Peningkatan Fasilitas dan Pelayanan Stasiun Manggarai

Peningkatan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan dibagi menjadi 2, yaitu berdasarkan kesesuaian dengan SPM No. 63 Tahun 2019 dan analisis metode *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan kesesuaiannya dengan SPM No. 63 Tahun 2019, atribut yang perlu ditingkatkan yaitu:

- a. Pada variabel keselamatan, yaitu ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, kondisi peron dan kanopi peron.

- b. Pada variabel kehandalan/keteraturan, yaitu ketersediaan dan kondisi informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan kereta.
- c. Pada variabel kenyamanan, yaitu kondisi ruang *boarding*.
- d. Pada variabel kemudahan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan.
- e. Juga pada variabel kesetaraan, yaitu ketersediaan dan kondisi fasilitas bagi pengguna jasa yang membutuhkan khusus dan ketersediaan loket disabilitas.

Sementara, peningkatan yang dibutuhkan berdasarkan analisis metode IPA adalah atribut yang berada di kuadran A, yaitu prioritas utama. Atribut tersebut adalah :

- a. Atribut 1: ketersediaan fasilitas keselamatan yang mudah dilihat
- b. Atribut 2: kondisi peron yang aman sebagai aksesibilitas untuk naik/turun penumpang dari kereta api
- c. Atribut 3: ketersediaan dan kondisi kanopi peron
- d. Atribut 7: kondisi lampu penerangan di stasiun
- e. Atribut 11: ketersediaan papan jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
- f. Atribut 13: kondisi toilet pada stasiun
- g. Atribut 17: kecepatan dan ketepatan informasi yang disampaikan, terutama dalam menyampaikan adanya gangguan perjalanan kereta
- h. Atribut 18: ketersediaan dan kondisi informasi dalam bentuk visual
- i. Atribut 19: ketersediaan dan penempatan informasi angkutan lanjutan
- j. Atribut 21: kelancaran berjalan kaki di dalam stasiun
- k. Atribut 22: ketersediaan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus

Solusi

Solusi untuk dapat menaikkan tingkat kesesuaian kembali tanpa mengubah rute dan kondisi eksisting adalah melakukan penjadwalan kereta yang terkoordinasi, menyediakan kereta cadangan pada stasiun yang dapat langsung digunakan saat terjadi penumpukan penumpang ataupun gangguan perjalanan kereta, dan menyediakan papan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta pada masing-masing stasiun tujuan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa nilai kesesuaian antara kepuasan penumpang atau kinerja pelayanan dengan kepentingan atau harapan penumpang pada tingkat pelayanan yang diberikan mengalami penurunan dari 84,99% menjadi 68,90% setelah pelaksanaan *Switch Over* ke-5. Tingkat kesesuaian ini menurun dari kategori tinggi menjadi sedang. Sementara berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*, didapatkan indeks kepuasan sebesar 72% pada sebelum *Switch Over* ke-5 dan menurun menjadi 71% pada pasca *Switch Over* ke-5. Namun, nilai ini menyatakan bahwa penumpang tetap merasa puas pada pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Leliana, A. 2018. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun.
- Mufassirin, I., Arief, B. dan Wiranto, P. 2020. Kajian Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api(Studi Kasus : Stasiun Kereta Api Tipe A Bogor), hal. 1–16.
- Paulina, J., Sari, C. dan Rintawati, D. 2020. Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol. Jurnal Infrastruktur, vol. 6(2), hal. 115–127. <https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v6i2.1661>
- Purba, A. 2022. KAI Ingatkan Masyarakat untuk Beradaptasi Terkait Perubahan Pola Pelayanan KRL Jabodetabek. https://www.kai.id/information/full_news/5340-kai-ingatkan-masyarakat-untuk-beradaptasi-terkait-perubahan-pola-pelayanan-krl-jabodetabek
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. 2022. Surat Ederan Nomor 25 Tahun 2022 Tentang Protokol Kesehatan Perjalanan Luar Negeri pada Masa Pandemi Corona Virus Diseas 2019 (COVID-19).