

## **TUGAS AKHIR**

# **EVALUASI PELAYANAN DAN KINERJA STASIUN KERETA API JAKARTA KOTA BERDASAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFOMANCE ANALYSIS (IPA)***

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S-1)




DOSEN PEMBIMBING :

Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc.

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir** : Evaluasi Pelayanan dan Kinerja Stasiun Kereta Api Jakarta Kota Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Disusun oleh :

**Nama** : Widya Trisna Septiandini  
**NIM** : 411170100126  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 25 Agustus 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



**Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.**    **Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU**

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Ir. Sylvia Indriany, M.T.**

# LEMBAR PERNYATAAN

## LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widya Trisna Septiandini  
Nomor Induk Mahasiswa : 4111701026  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang memberikan pernyataan



Widya Trisna Septiandini

## ABSTRAK

*Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Jakarta Kota Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*

*Stasiun Jakarta Kota (JAKK) sering terjadi kepadatan lalu lintas kereta dan penumpukan penumpang akibat waktu tunggu (Headway) kereta yang terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal tanpa diiringi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.*

*Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner tentang pelayanan dan kinerja di Stasiun Jakarta Kota secara langsung kepada pengguna jasa kereta api yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019 Serta Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 29 Tahun 2011.*

*Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kebutuhan luas gedung kegiatan pokok sebesar 718,78 m<sup>2</sup> dan kebutuhan lebar peron sebesar 2,79 meter/peron. Indikator jenis layanan yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum diantaranya ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat, fasilitas keamanan (cctv), fasilitas khusus penyandang disabilitas, loket pembelian tiket khusus penyandang disabilitas., dan fasilitas ruang khusus ibu menyusui. Tingkat kinerja terhadap pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Jakarta Kota mencapai nilai 4,33 dari skor tertinggi 5 dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Jakarta Kota mencapai nilai 4,12 dari skor tertinggi 5.*

**Kata Kunci :** *SPM, Stasiun, Kereta Api, Kepuasan Penumpang.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*Title : Performance Evaluation of Jakarta City Train Station Based on Minimum Service Standards with Importance Performance Analysis (IPA) Method*

*Jakarta Kota Station (JAKK) often experiences train traffic density and passenger accumulation due to delayed train headway and does not match the schedule without being accompanied by facilities, facilities and infrastructure that will affect the level of passenger satisfaction.*

*This research uses the method of distributing questionnaires about service and performance at the Jakarta Kota Station directly to users of train services which refers to the Regulation of the Minister of Transportation No. PM 63 of 2019 and Minister of Transportation Regulation No. PM 29 of 2011.*

*The results of the evaluation show that the need for building area for basic activities is 718.78 m<sup>2</sup> and the platform width requirement is 2.79 meters/platform. Indicators of the types of services that are not in accordance with the Minimum Service Standards include the availability of information and emergency rescue equipment, security facilities (cctv), special facilities for persons with disabilities, special ticket counters for persons with disabilities, and special room facilities for breastfeeding mothers. The level of performance of services and facilities at the Jakarta Kota Station reached a value of 4.33 out of the highest score of 5 and the level of satisfaction with services and facilities at the Jakarta Kota Station reached a value of 4.12 out of the highest score of 5.*

**Keywords:** SPM, Station, Train, Passenger Satisfaction.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S-1) pada Program Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Dan Kinerja Stasiun Kereta Api Jakarta Kota Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dengan Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*”**.

Penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena telah memberikan hidayah yang sebesar-besarnya pada saya sehingga dapat menjalankan Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua saya yang senantiasa dengan sabar memberikan dukungan dan doa yang tiada henti, untuk anaknya yang banyak berbuat dosa kepada mereka.
3. Ir. Sylvia Indriany, M.T selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
4. Widodo Budi Dermawan, S.T., M,Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing serta memberikan masukan - masukan yang berguna bagi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Tata Usaha sebagai staff dosen yang telah membantu memberikan informasi dan bantuan dalam mengerjakan Tugas Akhir saya.

6. Teman-teman Teknik Sipil angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Orang yang telah memberikan semangat kepada saya untuk mengerjakan Tugas Akhir ini yaitu Eko Haryono, S.T.
8. Sahabat Bsquad, Pricilla Donna, Alifia Delisa Putri, Sarah Ulfah Aulia, Nabilah Cahyani yang telah menemani dan menjadi tempa keluh kesah penulis selama masa sekolah SMP hingga perkuliahan ini serta memberikan dukungan, semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Saya memohon maaf apabila dalam penulisan Tugas Akhir ini masih ada kesalahan atau kekurangan serta mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya untuk pendidikan di Indonesia yang harus selalu berkembang.



Jakarta, 12 Juli 2021

Widya Trisna Septiandini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b> .....	1
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	1
2.1 Moda Transportasi .....	1
2.2 Perkeretaapian .....	1
2.2.1 Kereta Api .....	2
2.3 Stasiun Kereta Api .....	2
2.3.1 Luas Bangunan Stasiun .....	3
2.3.2 Bangunan Gedung Stasiun .....	3
2.3.3 Persyaratan Teknis Peron Stasiun .....	4
2.3.4 Stasiun Jakarta Kota – Jakarta Barat .....	5
2.4 Kinerja dan Kualitas Pelayanan di Stasiun Kereta Api .....	6
2.4.1 Definisi Kinerja .....	6
2.4.2 Definisi Kualitas Pelayanan .....	6
2.5 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	6



2.6	Teknik <i>Sampling</i> .....	10
2.7	Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) .....	11
2.7.1	Rumus Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) .....	12
2.7.2	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) .....	12
2.8	Uji Korelasi Bivariat .....	14
2.9	Uji Regresi Linear Sederhana .....	15
2.10	Pengujian Hipotesa (Uji <i>Chi-Square</i> ).....	15
2.9	Kerangka Berfikir.....	18
2.10	Penelitian Terdahulu.....	20
<b>BAB III.....</b>		<b>1</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	2
3.3	Tahapan Persiapan Survei .....	2
3.4	Tahapan Pengumpulan Data .....	3
3.4.1	Data Primer .....	3
3.4.2	Data Sekunder .....	5
3.5	Penentuan Komponen Pelayanan .....	5
3.6	Penentuan Sampel (Jumlah Responden) .....	6
3.7	Analisis dan Pengolahan Data.....	7
3.8	Metode Penelitian.....	9
<b>BAB IV.....</b>		<b>1</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS.....</b>		<b>1</b>
4.1	Umum.....	1
4.1.1	Luas Bangunan Stasiun .....	1
4.1.2	Lebar Peron Stasiun .....	4
4.2	Analisis Umum Dari Responden Stasiun .....	6
4.2.1	Analisis Uji Validitas .....	10
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	14
4.2.3	Analisis Tanggapan Responden Stasiun .....	15
4.2.4	Perhitungan Rata-Rata .....	46
4.2.5	Diagram Kartesius.....	50
4.2.6	Uji Korelasi Bivariat .....	54
4.2.7	Uji Regresi Linear Sederhana .....	55
4.2.8	Pengujian Hipotesa.....	58

4.3	Analisis Umum Dari Responden di Kereta Api .....	69
4.3.1	Analisis Uji Validitas .....	73
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	76
4.3.3	Analisis Tanggapan Responden .....	76
4.3.4	Perhitungan Rata-Rata .....	97
4.3.5	Diagram Kartesius .....	100
4.3.6	Uji Korelasi Bivariat .....	103
4.3.7	Uji Regresi Linear Sederhana .....	104
4.3.8	Pengujian Hipotesa .....	107
4.4	Analisis Hasil Data .....	116
<b>BAB V</b>	.....	1
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	1
5.1	Kesimpulan .....	1
5.2	Saran .....	1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	i
<b>LAMPIRAN</b>	.....	I
I.	Kuesioner Responden Stasiun .....	I
II.	Kuesioner Responden di Kereta Api .....	VII
III.	Tabel Distribusi Chi-Kuadrat .....	XII
IV.	Survey Lapangan .....	XIII
V.	Kartu Asistensi .....	XVI



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Bangunan Gedung Stasiun Berdasarkan Jenis Kegiatan.....	3
<b>Tabel 2.2</b> Persyaratan Teknis Peron.....	4
<b>Tabel 2.3</b> Ketentuan Lebar Peron.....	5
<b>Tabel 2.4</b> Perhitungan Rata-Rata Frekuensi.....	16
<b>Tabel 2.5</b> Uji Chi-Square .....	17
<b>Tabel 2.6</b> Penelitian Terdahulu .....	20
<b>Tabel 4.1</b> Luas Gedung Kegiatan Pokok.....	2
<b>Tabel 4.2</b> Rekapitulasi Karakteristik Responden Stasiun Jakarta Kota .....	10
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Variabel X (Kinerja) .....	10
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Penumpang).....	12
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	14
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keselamatan .....	15
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Keselamatan.....	16
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Keamanan.....	21
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Keamanan .....	22
<b>Tabel 4.10</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Kehandalan.....	25
<b>Tabel 4.11</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Kehandalan .....	26
<b>Tabel 4.12</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Kenyamanan.....	29
<b>Tabel 4.13</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Kenyamanan .....	29
<b>Tabel 4.14</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kemudahan .....	35
<b>Tabel 4.15</b> Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan pada Faktor Kemudahan .....	36
<b>Tabel 4.16</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kesetaraan.....	43
<b>Tabel 4.17</b> Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan pada Faktor Kesetaraan .....	43
<b>Tabel 4.18</b> Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dengan Kepuasan Penumpang.....	46
<b>Tabel 4.19</b> Uji Korelasi Antara Kinerja dan Kepuasan di Stasiun Jakarta Kota.....	54
<b>Tabel 4.20</b> Uji Regresi Linear Sederhana Variables Entered/Removed .....	55
<b>Tabel 4.21</b> Uji Regresi Linear Sederhana Model Summary .....	56
<b>Tabel 4.22</b> Uji Regresi Linear Sederhana Anova.....	56
<b>Tabel 4.23</b> Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients.....	57
<b>Tabel 4.24</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran I.....	58
<b>Tabel 4.25</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran I .....	59
<b>Tabel 4.26</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran I.....	59
<b>Tabel 4.27</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran II.....	61
<b>Tabel 4.28</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran II.....	61
<b>Tabel 4.29</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran II .....	62
<b>Tabel 4.30</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran III .....	63
<b>Tabel 4.31</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran III .....	63
<b>Tabel 4.32</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran III .....	64
<b>Tabel 4.33</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran IV .....	65
<b>Tabel 4.34</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran IV .....	65
<b>Tabel 4.35</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran IV .....	66

<b>Tabel 4.36</b> Rekapitulasi Karakteristik Responden Kereta Api .....	72
<b>Tabel 4.37</b> Hasil Uji Validitas Variabel X (Kinerja) .....	73
<b>Tabel 4.38</b> Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan) .....	74
<b>Tabel 4.39</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keselamatan .....	76
<b>Tabel 4.40</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Keselamatan.....	77
<b>Tabel 4.41</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keamanan .....	80
<b>Tabel 4.42</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Keamanan .....	80
<b>Tabel 4.43</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keandalan .....	84
<b>Tabel 4.44</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Keandalan.....	84
<b>Tabel 4.45</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kenyamanan .....	85
<b>Tabel 4.46</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Kenyamanan ....	86
<b>Tabel 4.47</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kemudahan .....	90
<b>Tabel 4.48</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Kemudahan .....	90
<b>Tabel 4.49</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kesetaraan .....	95
<b>Tabel 4.50</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Kesetaraan .....	95
<b>Tabel 4.51</b> Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dengan Kepuasan Penumpang.....	97
<b>Tabel 4.52</b> Uji Korelasi Antara Kinerja dan Kepuasan di Kereta Api .....	103
<b>Tabel 4.53</b> <i>Uji Regresi Linear Sederhana</i> Variables Entered/Removed .....	105
<b>Tabel 4.54</b> Uji Regresi Linear Sederhana Model Summary .....	105
<b>Tabel 4.55</b> Uji Regresi Linear Sederhana Anova.....	105
<b>Tabel 4.56</b> Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients.....	106
<b>Tabel 4.57</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran I .....	108
<b>Tabel 4.58</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran I .....	108
<b>Tabel 4.59</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran I .....	108
<b>Tabel 4.60</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran II.....	109
<b>Tabel 4.61</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran II.....	110
<b>Tabel 4.62</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran II .....	110
<b>Tabel 4.63</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran III .....	112
<b>Tabel 4.64</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran III .....	112
<b>Tabel 4.65</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran III .....	113
<b>Tabel 4.66</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran IV .....	114
<b>Tabel 4.67</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran IV .....	114
<b>Tabel 4.68</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran IV .....	114

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	13
<b>Gambar 2.2</b>	Grafik Chi Kuadrat.....	18
<b>Gambar 2.3</b>	Kerangka Berfikir.....	19
<b>Gambar 3.1</b>	Diagram Alir Penelitian.....	1
<b>Gambar 3.2</b>	Lokasi Penelitian Stasiun Jakarta Kota.....	2
<b>Gambar 3.3</b>	Stasiun Jakarta Kota- Jakarta Barat.....	2
<b>Gambar 3.4</b>	Diagram Alir Analisis Pengolahan Data.....	8
<b>Gambar 3.5</b>	Grafik Uji Chi Kuadrat.....	11
<b>Gambar 4.1</b>	Denah Gedung Stasiun Jakarta Kota.....	3
<b>Gambar 4.2</b>	Denah Peron Stasiun Jakarta Kota.....	4
<b>Gambar 4.3</b>	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
<b>Gambar 4.4</b>	Data Responden Berdasarkan Usia.....	7
<b>Gambar 4.5</b>	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	8
<b>Gambar 4.6</b>	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	8
<b>Gambar 4.7</b>	Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	9
<b>Gambar 4.8</b>	Grafik Penilaian Penumpang di Stasiun Jakarta Kota.....	49
<b>Gambar 4.9</b>	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	51
<b>Gambar 4.10</b>	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
<b>Gambar 4.11</b>	Data Responden Berdasarkan Usia.....	70
<b>Gambar 4.12</b>	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
<b>Gambar 4.13</b>	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
<b>Gambar 4.14</b>	Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	72
<b>Gambar 4.15</b>	Grafik Penilaian Penumpang di kereta api di perjalanan Jakarta Kota- Bogor.....	99
<b>Gambar 4.16</b>	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	101

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Tabel 1</b> Kuesioner Penilaian Kinerja Stasiun.....	II
<b>Tabel 2</b> Kuesioner Penilaian Kepuasan Penumpang.....	IV
<b>Tabel 3</b> Kuesioner Kinerja Kereta Api di Perjalanan.....	VIII
<b>Tabel 4</b> Kuesioner Kepuasan Ppenumpang Kereta Api di Perjalanan.....	X
<b>Tabel 5</b> Distribusi Chi-Kuadrat.....	XII
<b>Gambar 1</b> Survei Stasiun.....	XIII
<b>Gambar 2</b> Survei Stasiun.....	XIII
<b>Gambar 3</b> Survei Stasiun.....	XIV
<b>Gambar 4</b> Survei Kereta Api.....	XIV
<b>Gambar 5</b> Survei Kereta Api.....	XV
<b>Gambar 6</b> Kartu Asistensi.....	XVI
<b>Gambar 7</b> Kartu Asistensi.....	XVII

