

Analisis Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Stasiun Kediri

Aji Mas Zam Zam^{1*}, Boedi Rahardjo²

¹Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

²Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

ajimaszam@gmail.com

Abstrak: Stasiun Kediri merupakan stasiun besar yang melayani 22 jadwal kereta api dengan jumlah penumpang mencapai 1.555.580 orang pada tahun 2024. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian terhadap standar pelayanan minimum, seperti kurangnya jumlah petugas keamanan, terbatasnya pemasangan *guiding block*, dan antrean panjang pada loket *boarding*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna kereta api di Stasiun Kediri serta menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 270 pengguna kereta api di Stasiun Kediri. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS sebelum digunakan. Data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pengguna, serta metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna kereta api didominasi oleh perempuan (63,70%), berusia 15–24 tahun (60,74%), berpendidikan perguruan tinggi (68,15%), berstatus pelajar/mahasiswa (52,96%), berpendapatan di bawah Rp2.500.000 (61,48%), dengan tujuan perjalanan pendidikan (31,48%), serta frekuensi perjalanan 1–3 kali per bulan (77,41%). Analisis SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah kepentingan pengguna. Nilai *gap* terbesar terdapat pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar -0,14, sedangkan yang terkecil pada dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar -0,06. Analisis IPA menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 97%, yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan stasiun dan toilet, pos kesehatan, ruang tunggu, serta area *boarding*.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA).

Abstract: Kediri Station is a large station serving 22 train schedules with a passenger count reaching 1,555,580 people in 2024. Based on initial observations, several non-compliances with minimum service standards were still found, such as the insufficient number of security officers, limited installation of guiding blocks, and long queues at the boarding counters. This study aims to identify the characteristics of train users at Kediri Station and analyze the level of user satisfaction with service quality using the SERVQUAL and *Importance Performance Analysis* (IPA) methods. The study was conducted by distributing questionnaires directly to 270 train users at Kediri Station. The research instrument was tested for validity and reliability using SPSS before use. Data were analyzed using the SERVQUAL method to measure the gap between user perceptions and expectations, and the IPA method to determine service improvement priorities. The results of the study indicate that train users are dominated by women (63.70%), aged 15–24 years (60.74%), college educated (68.15%), students (52.96%), income below Rp2,500,000 (61.48%), with educational purposes (31.48%), and a travel frequency of 1–3 times per month (77.41%). SERVQUAL analysis shows that all service dimensions have negative gap values, indicating that service performance is still below user expectations. The largest gap value is in the *Tangibles* dimension at -0.14, while the smallest is in the *Assurance* dimension at -0.06. IPA analysis shows a service suitability level of 97%, which is included in the less than satisfactory category. Attributes that are the main priority for improvement include station and toilet cleanliness, health posts, waiting rooms, and boarding areas.

Keywords: User Satisfaction, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pendahuluan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa memiliki kewajiban memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat yang berkualitas. Stasiun kereta api berfungsi sebagai simpul pelayanan tempat naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta pengaturan operasional

perjalanan kereta api. Kualitas pelayanan di stasiun menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman pengguna, karena sebagian besar interaksi awal dan akhir penumpang terjadi di fasilitas ini. Stasiun diklasifikasikan menjadi stasiun kecil, sedang, dan besar berdasarkan kelengkapan fasilitas dan jumlah penumpang yang dilayani. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan pengukuran tingkat kepuasan penumpang menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna mengoptimalkan kinerja stasiun (Mareta, et al. 2024)

Stasiun Kediri merupakan stasiun besar dalam Daerah Operasi 7 Madiun yang dibangun sekitar tahun 1881 oleh Staatsspoorwegen (SS). Stasiun ini melayani 22 jadwal kereta api, terdiri dari dua kereta lokal (Dhoho dan Penataran) serta sepuluh kereta antarkota. Pada tahun 2024, jumlah penumpang naik dan turun mencapai 1.555.580 orang, yang menunjukkan besarnya beban operasional stasiun sekaligus meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan (Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2025). Tingginya volume penumpang mulai tampak adanya perbedaan antara kepentingan pengguna dengan realitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi awal serta keluhan di media sosial, ditemukan berbagai masalah seperti antrian panjang saat boarding, keterbatasan parkir, ruang tunggu kurang nyaman, petugas kurang ramah, jumlah petugas keamanan di bawah standar, guiding block terbatas, toilet kurang terjaga, dan CCTV belum optimal. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas pengguna serta melanggar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum. Hasil observasi menunjukkan bahwa indikator pelayanan seperti jumlah petugas keamanan, aksesibilitas guiding block, dan titik boarding masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, belum ditemukan kajian yang secara khusus membahas kepuasan pengguna di Stasiun Kediri. Penelitian tentang kepuasan pengguna kereta api telah dilakukan di berbagai stasiun besar seperti Stasiun Manggarai yang dilakukan oleh Dinakara, et al. (2023), Stasiun Madiun yang dilakukan oleh Leliana et al. (2025), Stasiun Citayam yang dilakukan oleh Nabila et al. (2022), dan Stasiun Tanjung Karang yang dilakukan oleh Mareta, et al. (2024). Namun, Stasiun Kediri memiliki karakteristik unik dengan dominasi penumpang perempuan dan pelajar/mahasiswa serta letaknya yang strategis di pusat kota, sehingga memerlukan penelitian tersendiri yang tidak hanya mengukur kepuasan tetapi juga memetakan prioritas perbaikan layanan.

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Apriani & Nurcahyo. 2021). Metode ini menghasilkan nilai gap antara kepentingan dan kinerja pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dengan kinerja layanan, kemudian memetakan hasilnya ke diagram kartesius guna

menentukan prioritas perbaikan (Yefani & Asmara. 2025). Penggabungan kedua metode ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan Stasiun Kediri serta rekomendasi perbaikan yang akurat dan strategis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi karakteristik pengguna kereta api di Stasiun Kediri meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, maksud perjalanan, dan frekuensi perjalanan; serta (2) menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian diharapkan menjadi alat evaluasi bagi PT KAI, membantu pengambilan keputusan dalam alokasi sumber daya, mendorong peningkatan kualitas pelayanan, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di stasiun kereta api lainnya.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi dan angket, yang dilaksanakan di Stasiun Kediri yang beralamat di Jalan Stasiun Kediri, Kelurahan Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Pengumpulan data berlangsung dari tanggal 1 Februari hingga 31 Maret 2026, dengan jadwal empat hari dalam seminggu yang terdiri atas hari Selasa dan Kamis sebagai perwakilan hari kerja serta hari Sabtu dan Minggu sebagai perwakilan hari libur, dan dibagi dalam tiga sesi waktu yaitu pukul 07.00--09.00 WIB, 12.00--14.00 WIB, dan 17.00--19.00 WIB untuk mewakili jam sibuk dan jam normal pergerakan pengguna.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna kereta api yang naik dan turun di Stasiun Kediri, dengan jumlah 75.666 orang pada bulan Desember 2024 berdasarkan data Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2025. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Isaac dan Michael pada tingkat kesalahan 10% sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013), sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 270 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 33 item pernyataan yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment di mana seluruh 33 item dinyatakan valid karena nilai korelasi lebih besar dari nilai tabel pada signifikansi 0,05. Uji reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha dan diperoleh nilai alpha sebesar 0,872 untuk variabel kepentingan dan 0,901 untuk variabel kinerja, yang berarti instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik karena telah melampaui batas kelayakan 0,6.

Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan. Pendekatan pertama menggunakan metode

SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pengguna terhadap atribut pelayanan (Gloriano & Nugraha, 2022). Nilai SERVQUAL dihitung berdasarkan selisih antara rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan, di mana hasil negatif menunjukkan adanya celah yang perlu diperbaiki, hasil nol berarti layanan sudah sesuai, dan hasil positif menandakan layanan melampaui ekspektasi (Wardhana, 2024). Pendekatan kedua menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) untuk memetakan prioritas perbaikan layanan ke dalam diagram kartesius berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Analisis ini diawali dengan menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan rata-rata keseluruhan untuk sumbu X yang mewakili kinerja dan sumbu Y yang mewakili kepentingan (Asyraini, 2023; Ferro & Winaya, 2022).

Hasil perhitungan tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam empat kuadran diagram kartesius. Kuadran I merupakan prioritas utama yang berisi atribut dengan kepentingan tinggi namun kinerja rendah sehingga membutuhkan perbaikan segera. Kuadran II disebut pertahankan prestasi karena memuat atribut dengan kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi sehingga pencapaiannya perlu dijaga. Kuadran III merupakan prioritas rendah karena atribut-atribut di dalamnya memiliki kepentingan maupun kinerja yang rendah. Sementara itu, Kuadran IV merupakan kuadran berlebihan yang berisi atribut dengan kinerja tinggi tetapi kurang dianggap penting oleh pengguna. Penggabungan kedua metode ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan Stasiun Kediri serta rekomendasi perbaikan yang akurat dan strategis (Kurniawan et al., 2023).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Pengguna

Penelitian ini melibatkan 270 responden pengguna kereta api di Stasiun Kediri. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan tujuh variabel: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan per bulan, maksud perjalanan, dan frekuensi perjalanan. Hasil selengkapnya disajikan pada Tabel 1 hingga Tabel 7.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Bobot (%)
Perempuan	172	63,70%
Laki - laki	98	36,30%

Berdasarkan tabel 1 jenis kelamin, pengguna kereta api di Stasiun Kediri didominasi oleh perempuan (63,70%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Jatiwaluyo (2022) di Stasiun Kebumen yang juga mencatat dominasi perempuan sebesar 64%. Dominasi perempuan ini dapat

menjadi pertimbangan bagi pengelola stasiun dalam mengembangkan layanan yang lebih spesifik, seperti peningkatan kebersihan toilet perempuan, penyediaan ruang menyusui yang lebih nyaman, serta penambahan area parkir yang aman dan terang.

Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Bobot (%)
15-24 tahun	164	60,74%
25-34 tahun	56	20,74%
35-44 tahun	34	12,59%
45-54 tahun	10	3,70%
55-64 tahun	6	2,22%
>65 tahun	0	0,00%

Berdasarkan usia, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 6 kelompok, yaitu usia 15-24 tahun, 25-34 tahun, 35-44 tahun, 45-54 tahun, 55-64 tahun, dan >65 tahun. Kelompok usia 15–24 tahun mendominasi dengan persentase 60,74%. Rentang usia ini umumnya merupakan pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan mobilitas tinggi untuk keperluan pendidikan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Annisadina et al. (2023) yang menemukan bahwa pengguna kereta api jarak dekat didominasi oleh kelompok usia muda. Implikasinya, stasiun perlu menyediakan akses Wi-Fi yang memadai, colokan listrik di ruang tunggu, serta informasi digital yang mudah diakses oleh generasi muda.

Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Bobot (%)
Perguruan Tinggi	184	68,15%
SMA atau MA sederajat	80	29,3%
SMP atau MTS sederajat	6	2,22%
SD atau MI sederajat	0	0.00%

Berdasarkan tingkat pendidikan, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 4 kelompok, yaitu SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, dan perguruan tinggi. Sebanyak 68,15% responden memiliki pendidikan perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api di Stasiun Kediri cenderung teredukasi dengan baik, sehingga mereka lebih kritis dalam menilai kualitas layanan dan lebih mudah mengakses informasi melalui kanal digital. Penelitian Mareta, et al. (2024) juga menemukan dominasi pengguna dengan latar belakang sarjana.

Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Bobot (%)
Karyawan Swasta	57	21.11%
Pelajar/Mahasiswa	143	52.96%
Ibu Rumah Tangga	15	5.56%

Wiraswasta	23	8.52%
PNS/TNI/POLRI	14	5.19%
Lainnya	18	6.67%

Berdasarkan pekerjaan, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 6 kelompok, yaitu pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, karyawan swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, dan lainnya. Data mengenai jumlah responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 4. Sebanyak 52,96% responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, diikuti karyawan swasta sebesar 21,11%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api di Stasiun Kediri didominasi oleh pelajar dan mahasiswa. Dominasi ini memperkuat temuan pada variabel usia dan maksud perjalanan. Kelompok pelajar/mahasiswa memiliki karakteristik sensitivitas tinggi terhadap harga tiket, kebutuhan akan ketepatan waktu, serta kecenderungan menggunakan tiket digital. Penelitian Fadilah et al. (2024) di Stasiun Medan juga mencatat bahwa pelajar/mahasiswa merupakan segmen pengguna yang paling besar dan paling kritis terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan

Pendapatan per bulan	Jumlah	Bobot (%)
<Rp 2.500.000	166	61.48%
Rp 2.500.000 - Rp 2.900.000	30	11.11%
Rp 2.900.000 - Rp 4.100.000	25	9.26%
Rp 4.100.000 - Rp 5.100.000	22	8.15%
Rp 5.100.000 - Rp 6.300.000	19	7.04%
>Rp 6.300.000	8	2.96%

Berdasarkan pendapatan per bulan, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 6 kelompok, yaitu < Rp 2.500.000, Rp 2.500.000–Rp 2.900.000, Rp 2.900.000–Rp 4.100.000, Rp 4.100.000–Rp 5.100.000, Rp 5.100.000–Rp 6.300.000, dan > Rp 6.300.000. Data mengenai jumlah responden berdasarkan pendapatan ditunjukkan pada Tabel 5. Sebanyak 61,48% responden memiliki pendapatan kurang dari Rp 2.500.000. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api di Stasiun Kediri sebagian besar berpenghasilan rendah. Rendahnya tingkat pendapatan ini dikarenakan tingginya pekerjaan pengguna kereta api di Stasiun Kediri sebagai pelajar/mahasiswa (52,96%) yang umumnya belum memiliki penghasilan tetap.

Berdasarkan Maksud Perjalanan

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan

Maksud Perjalanan	Jumlah	Bobot (%)
Bekerja	28	10.37%
Pendidikan/Sekolah/Kuliah	85	31.48%
Bisnis/Dinas	12	4.44%
Wisata/Rekreasi	31	11.48%
Mengunjungi Keluarga	62	22.96%
Lain-lain	52	19.26%

Berdasarkan maksud perjalanan, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 6 kelompok, yaitu bekerja, pendidikan/sekolah/kuliah, bisnis/dinas, wisata/rekreasi, mengunjungi keluarga, dan lain-lain. Data mengenai jumlah responden berdasarkan maksud perjalanan ditunjukkan pada Tabel 6. Sebanyak 31,48% responden melakukan perjalanan untuk tujuan pendidikan/sekolah/kuliah, diikuti mengunjungi keluarga sebesar 22,96%. Hal ini menunjukkan bahwa Stasiun Kediri berfungsi sebagai simpul mobilitas pendidikan dan sosial.

Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Per Bulan

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi perjalanan per bulan

Frekuensi Perjalanan Per bulan	Jumlah	Bobot (%)
1-3 kali	209	77.41%
4-6 kali	34	12.59%
7-9 kali	18	6.67%
>9 kali	9	3.33%

Berdasarkan frekuensi perjalanan per bulan, pengguna Stasiun Kediri terbagi ke dalam 4 kelompok, yaitu 1–3 kali, 4–6 kali, 7–9 kali, dan >9 kali. Data mengenai jumlah responden berdasarkan frekuensi perjalanan ditunjukkan pada Tabel 7. Sebanyak 77,41% responden melakukan perjalanan 1–3 kali per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna adalah penumpang tidak tetap (non-commuter) yang menggunakan kereta api untuk perjalanan antar kota sesekali.

Analisis Kepuasan Metode SERVQUAL dan Metode IPA

Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara kinerja dan kepentingan pengguna terhadap 33 atribut pelayanan. Bila nilai hasil perhitungan gap mendapatkan nilai negatif berarti menunjukkan kinerja di bawah kepentingan, bila didapatkan nilai nol menunjukkan kesesuaian, dan nilai positif menunjukkan kinerja melampaui kepentingan.

Tabel 8. Hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di stasiun kediri menggunakan metode SERVQUAL

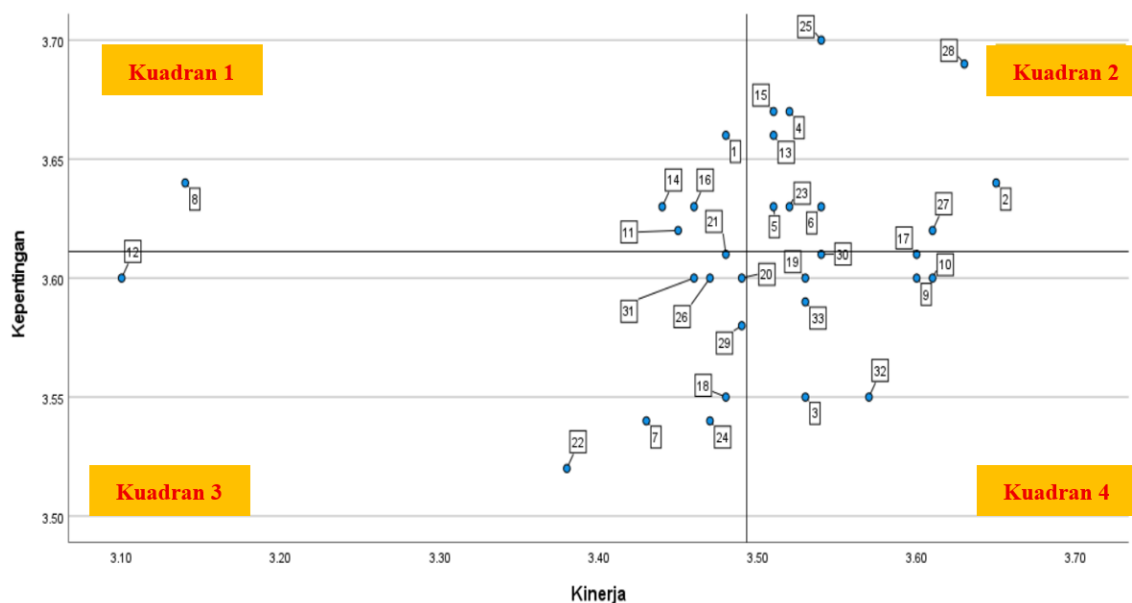
No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Gap
<i>Bukti Fisik (Tangibles)</i>				
1	Stasiun kereta api bersih dan rapi.	3.48	3.66	-0.18
2	Kanopi peron tersedia dan melindungi penumpang dari hujan/panas.	3.65	3.64	0.01
3	Penerangan di stasiun cukup terang (minimal 200 lux).	3.53	3.55	-0.02
4	Peron dalam kondisi aman (tidak licin, tidak tergenang, celah dengan kereta aman).	3.52	3.67	-0.15
5	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) tersedia dan mudah dijangkau.	3.51	3.63	-0.12
6	Rambu evakuasi dan petunjuk jalur darurat jelas dan mudah dilihat.	3.54	3.63	-0.09
7	Titik kumpul (assembly point) darurat tersedia dan jelas penandanya.	3.43	3.54	-0.11
8	Toilet bersih, berfungsi baik, tidak berbau dan tersedia untuk disabilitas.	3.14	3.64	-0.49
9	Musholla dengan fasilitas wudhu tersedia dan terawat.	3.60	3.60	0.00
10	Tempat sampah tersedia dengan pemisahan organik dan anorganik.	3.61	3.60	0.02
11	Pos kesehatan (P3K) dan alat bantu (kursi roda, tandu) tersedia.	3.45	3.62	-0.17

12	CCTV berfungsi dengan baik dan terpasang di area strategis.	3.10	3.60	-0.50
13	Papan informasi mudah dibaca dan ditempatkan di lokasi strategis.	3.51	3.66	-0.14
14	Ruang tunggu tertutup memiliki pengatur udara yang nyaman.	3.44	3.63	-0.19
15	Tersedia ruang tunggu yang nyaman dengan tempat duduk prioritas.	3.51	3.67	-0.17
16	Area boarding cukup luas dan dalam kondisi bersih.	3.46	3.63	-0.17
17	Ada tanda larangan merokok yang jelas di stasiun.	3.60	3.61	-0.01
18	Area parkir kendaraan mudah diakses dan cukup luas.	3.48	3.55	-0.07
	Rata-rata	3.48	3.62	-0.14
<i>Keandalan (Reliability)</i>				
19	Jadwal operasi dan peta jaringan kereta api tersedia dan mudah diakses.	3.53	3.60	-0.07
20	Informasi gangguan disampaikan maksimal 30 menit setelah kejadian.	3.49	3.60	-0.11
21	Running text atau display informasi kedatangan tersedia dan jelas.	3.48	3.61	-0.13
22	Ada peta atau petunjuk angkutan umum lainnya di stasiun.	3.38	3.52	-0.14
23	Petunjuk arah di stasiun mudah dibaca dan dipahami.	3.52	3.63	-0.10
	Rata-rata	3.48	3.59	-0.11
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>				
24	Layanan pembelian tiket manual cepat (maksimal 180 detik).	3.47	3.54	-0.07
25	Petugas layanan mudah ditemui, komunikatif, dan cepat menanggapi keluhan.	3.54	3.70	-0.17
26	Informasi nomor telepon darurat dan tombol alarm tersedia dan jelas.	3.47	3.60	-0.13
27	Informasi jadwal dan cara pembelian tiket mudah dipahami.	3.61	3.62	-0.01
	Rata-rata	3.52	3.62	-0.10
<i>Jaminan (Assurance)</i>				
28	Petugas keamanan tersedia sesuai kebutuhan stasiun.	3.63	3.69	-0.06
	Rata-rata	3.63	3.69	-0.06
<i>5. Empati (Empathy)</i>				
29	Loket khusus untuk penumpang disabilitas tersedia.	3.49	3.58	-0.10
30	Jalur khusus pejalan kaki dan disabilitas tersedia dengan aman.	3.54	3.61	-0.07
31	Fasilitas aksesibilitas (ramp, guiding block, lift) tersedia untuk difabel/lansia.	3.46	3.60	-0.14
32	Ruang menyusui (nursery room) tersedia dan nyaman.	3.57	3.55	0.02
33	Tempat duduk prioritas dan loket khusus disabilitas tersedia.	3.53	3.59	-0.06
	Rata-rata	3.52	3.59	-0.07

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL terhadap 33 atribut pelayanan di Stasiun Kediri, diketahui bahwa hanya 4 atribut yang memperoleh nilai gap positif, yaitu kanopi peron (0,01), musholla (0,00), tempat sampah terpilah organik dan anorganik (0,02), serta ruang menyusui (0,02). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja keempat atribut tersebut telah memenuhi atau bahkan sedikit melampaui kepentingan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Galuh dan Sahara. (2023) yang menyatakan bahwa kanopi peron dan fasilitas ibadah di stasiun besar umumnya mendapatkan penilaian positif karena perlindungan terhadap cuaca dan pemenuhan kebutuhan ibadah. Demikian pula, ruang menyusui yang nyaman menjadi nilai tambah penting mengingat dominasi pengguna perempuan (63,70%) di Stasiun Kediri, sesuai dengan standar PM 63 Tahun 2019 yang mewajibkan ruang menyusui di stasiun besar (Riyanta & Kurniawan. 2022).

Sebanyak 29 atribut lainnya menunjukkan nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan masih berada di bawah tingkat kepentingan. Rata-rata nilai gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* memiliki nilai gap tertinggi (paling mendekati nol) yaitu -0,06, diikuti dimensi *(-0,07)*, *Responsiveness* (-0,10), *Reliability* (-0,11), dan, dimensi *Tangibles* mencatatkan nilai gap terendah (paling negatif) yaitu -0,14. Nilai kinerja layanan berada pada rentang 3,10–3,65, sedangkan nilai kepentingan berada pada rentang 3,52–3,69. Atribut dengan gap terburuk adalah CCTV yang tidak berfungsi baik (-0,50) dan toilet yang kurang bersih serta belum ramah disabilitas (-0,49). Hasil ini sejalan dengan penelitian Gunawan et al. (2023) di Stasiun Blorasura yang juga menemukan bahwa ketersediaan CCTV hanya mencapai 52,16% dari kepentingan pengguna, serta penelitian di Stasiun Citayam yang menempatkan toilet bersih sebagai prioritas utama Nabila et al. (2022) perbaikan. Dengan demikian, secara umum kualitas pelayanan di Stasiun Kediri belum mampu memenuhi kepentingan pengguna, terutama pada dimensi *Tangibles* yang mencakup fasilitas fisik dasar seperti kebersihan toilet, fungsi CCTV, dan kenyamanan ruang tunggu.

Metode IPA



Gambar 1. Diagram kartesius kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di stasiun kediri

Berdasarkan hasil analisis, kuadran I memiliki enam (6) atribut, kuadran II memiliki delapan (8) atribut, kuadran III memiliki lima (5) atribut, dan kuadran IV memiliki tiga belas (13) atribut.

Kuadran I

Kuadran I merupakan kelompok atribut yang oleh pengguna jasa dinilai penting, tetapi kinerja yang selama ini diberikan oleh pengelola stasiun belum berhasil memenuhi kepentingan pengguna. Adanya jarak antara apa yang diharapkan pengguna dengan apa yang benar-benar terjadi di lapangan menjadikan atribut-atribut ini sebagai hal yang paling mendesak untuk segera

diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini meliputi kebersihan dan kerapian stasiun, toilet yang bersih dan ramah disabilitas, ketersediaan pos kesehatan dan alat bantu, ruang tunggu tertutup dengan pengatur udara yang nyaman, serta area *boarding* yang cukup luas dan bersih. Secara keseluruhan, keenam atribut ini mencerminkan bahwa aspek kebersihan dasar, kenyamanan termal, keselamatan medis, dan informasi real-time masih menjadi titik lemah Stasiun Kediri. Padahal, keempat aspek tersebut merupakan kebutuhan fundamental pengguna yang wajib dipenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Penelitian Gunawan et al. (2023) dan Nabila et al. (2022) juga menemukan bahwa atribut-atribut serupa berada pada kuadran prioritas utama. Oleh karena itu, pengelola Stasiun Kediri harus segera mengalokasikan sumber daya secara prioritas untuk memperbaiki keenam atribut ini.

Kuadran II

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap penting oleh pengguna jasa telah dilaksanakan dengan baik dan memuaskan oleh pihak pengelola. Terdapat keselarasan antara tingginya kepentingan pengguna dengan tingginya kinerja yang diberikan, sehingga kepuasan pengguna pada aspek-aspek ini dapat terpenuhi dengan baik. Hal yang perlu dilakukan pada kuadran ini adalah menjaga dan mempertahankan konsistensi kinerja yang telah tercapai agar kepuasan pengguna tidak mengalami penurunan. Atribut-atribut pada kuadran ini meliputi kanopi peron, peron dalam kondisi aman, ketersediaan alat pemadam api ringan, rambu evakuasi yang jelas, papan informasi yang mudah dibaca, ruang tunggu dengan tempat duduk prioritas, petunjuk arah yang mudah dipahami, petugas layanan yang komunikatif, informasi jadwal yang mudah dipahami, serta ketersediaan petugas keamanan. Secara keseluruhan, atribut-atribut ini mencerminkan bahwa aspek keselamatan, keandalan informasi dasar, dan kualitas pelayanan petugas telah menjadi kekuatan utama Stasiun Kediri. Hasil ini sejalan dengan penelitian Dinakara et al. (2023) dan Galuh dan Sahara. (2023). Agar kepuasan pengguna tetap terjaga, pengelola perlu melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas-fasilitas tersebut serta pelatihan berkala bagi petugas.

Kuadran III

Kuadran III merupakan kelompok atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah sekaligus tingkat kinerja yang juga rendah menurut penilaian pengguna jasa. Karena kedua nilainya sama-sama rendah, atribut-atribut ini cenderung kurang mendapat perhatian baik dari pengguna maupun pengelola layanan. Atribut-atribut pada kuadran ini meliputi titik kumpul darurat, CCTV yang berfungsi dengan baik, area parkir yang mudah diakses, informasi gangguan yang disampaikan tepat waktu, *running text* informasi kedatangan, peta petunjuk angkutan umum, layanan pembelian tiket manual yang cepat, informasi nomor telepon darurat, loket khusus disabilitas, serta fasilitas aksesibilitas bagi difabel dan lansia. Secara keseluruhan, atribut-atribut ini didominasi oleh fasilitas darurat dan fasilitas khusus bagi kelompok rentan. Rendahnya tingkat

kepentingan dapat dijelaskan karena sebagian besar pengguna Stasiun Kediri adalah usia muda (15–24 tahun) dan pelajar/mahasiswa yang jarang memikirkan aspek keselamatan darurat Fadilah et al. (2024). Meskipun demikian, pengelola tetap perlu memantau secara berkala atribut-atribut ini karena kebutuhan pengguna dapat berubah di masa depan.

Kuadran IV

Kuadran IV memperlihatkan kondisi yang tidak seimbang, di mana kinerja layanan yang diberikan justru terlalu tinggi dibandingkan dengan seberapa penting atribut tersebut di mata pengguna. Atribut-atribut pada kuadran ini meliputi penerangan stasiun yang cukup terang, musholla dengan fasilitas wudhu, tempat sampah terpilah, tanda larangan merokok yang jelas, jadwal operasi dan peta jaringan kereta api, jalur khusus pejalan kaki dan disabilitas, ruang menyusui, serta tempat duduk prioritas dan loket khusus disabilitas. Secara keseluruhan, atribut-atribut ini mencerminkan bahwa Stasiun Kediri telah berlebihan dalam menyediakan fasilitas pendukung yang sebenarnya tidak terlalu diprioritaskan oleh pengguna. Penelitian Oktavia et al. (2025) juga menemukan bahwa musholla dan tempat sampah terpilah masuk ke kuadran IV. Pengelola dapat mempertimbangkan efisiensi sumber daya pada kuadran ini, misalnya dengan memindahkan sebagian anggaran dari kuadran IV ke kuadran I yang lebih membutuhkan perbaikan mendesak. Namun, tetap perlu diingat bahwa atribut-atribut ini tidak boleh diabaikan sepenuhnya karena tetap menjadi bagian dari standar pelayanan minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, 2019).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengguna kereta api di Stasiun Kediri didominasi oleh perempuan (65,19%), berusia 15–24 tahun (57,41%), berpendidikan perguruan tinggi (67,78%), berstatus pelajar/mahasiswa (50,37%), berpendapatan di bawah Rp2.500.000 (58,89%), dengan tujuan perjalanan didominasi untuk mengunjungi keluarga dan pendidikan, serta frekuensi perjalanan 1–3 kali per bulan (75,93%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengguna Stasiun Kediri didominasi oleh kelompok usia produktif.

Analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Stasiun Kediri secara umum belum memenuhi kepentingan pengguna karena sebagian besar atribut memiliki nilai gap negatif. Metode IPA selanjutnya melengkapi temuan SERVQUAL tersebut dengan memetakan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Dari 33 atribut yang dianalisis, hanya 5 atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama), yang berarti atribut-atribut tersebut dinilai sangat penting oleh pengguna namun kinerjanya masih rendah. Kelima atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan dan kerapian

stasiun, toilet yang bersih dan ramah disabilitas, ketersediaan pos kesehatan (P3K) dan alat bantu, ruang tunggu tertutup dengan pengatur udara yang nyaman, serta area boarding yang cukup luas dan bersih. PT Kereta Api Indonesia (Persero) disarankan memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut tersebut dan melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan tingkat kepuasan pengguna di stasiun lain atau menggunakan metode analisis yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden pengguna jasa kereta api di Stasiun Kediri yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi secara aktif dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Tanpa ketersediaan dan kontribusi mereka, penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna moda transportasi kereta api ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya pihak pengelola Stasiun Kediri, atas izin dan dukungan yang telah diberikan selama proses pengumpulan data berlangsung. Terima kasih pula kepada pihak akademik Universitas Negeri Malang serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan artikel ilmiah ini hingga dapat disajikan dalam format publikasi jurnal. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di Stasiun Kediri dan menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

Referensi

- Annisadina, T., Waloejo, B. S., & Ari, I. R. D. (2023). Karakteristik Perjalanan Last Mile Pengguna Kereta Jarak Dekat di Kawasan Stasiun Gubeng. *Planning for Urban Region and Environment*, 12(1), 13–24.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3(3), 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Asyraini, S. (2023). Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa Asrama Universitas Amir Hamzah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 3(2), 480–492. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3n2.2777>
- Dinakara, D., Purnomo, R. Y., Adwitiya, R. I., & Sumabrata, R. J. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Stasiun Manggarai dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Prosiding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, 10(2), 791–800.
- Fadilah, R., Fitri, M., Sembiring, Y. P., & Pratama, A. (2024). Analisis Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api di Stasiun Medan. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 74–85. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v24i1.7837.62-73>
- Ferro, A. M., & Winaya, A. D. (2022). Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Teknik Sipi*, 3(1), 331–336. <https://doi.org/10.31284/j.jts.2022.v3i1.2411>
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 503–514. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.1953>

- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Gunawan, A., Sholichin, I., & Estikhamah, F. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Blorasura Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dengan Metode IPA. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4109–4121. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6551>
- Jatiwaluyo, N. (2022). Analisis Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Stasiun Kereta Api Kebumen. *TEKSLING: Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 01(02), 71–86.
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri*, 9(2), 597–603. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Leliana, A., Apriliani, N. F., Puspitasari, A., & Pramudhita, S. A. (2025). Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Stasiun Madiun Saat Libur Nataru Melalui Evaluasi Servqual. *Jurnal Abdi Insani*, 12(7), 3117–3127.
- Mareta, A., Prayogi, G. R., Kamila Khanza, A., Ekaputra, R. A., Dwiyan, P. A., Saputra, C. A., & Fitriana, I. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. *STATIKA: Jurnal Teknik Sipil*, 10(1), 17–23. <https://doi.org/10.53494/jts.v10i1.582>
- Nabila, Dewi, M., & Rifky, H. (2022). Analisis Kinerja KRL Commuter Berdasarkan Persepsi Penumpang dengan Metode Importance Performance Analysis Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 45. <https://doi.org/10.22441/jrs.2022.v11.i1.05>
- Oktavia, A., Dharmawan, W. I., & Febrina, R. (2025). Optimalisasi Kinerja Layanan Transportasi Publik Stasiun Kereta Api Lampung Utara Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis. *Konferensi Nasional Teknik Sipil*, 3(3), 467–476. <https://doi.org/10.62603/konteks.v3i3.67>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Pub. L. 63, BPK RI (2019).
- Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2025 (2025). <https://jatim.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/5ae8b994b1bebd8cbc2e0781/provinsi-jawa-timur-dalam-angka-2025.html>
- Riyanta, W., & Kurniawan, M. A. (2022). Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan KAI Coworking Space Stasiun Yogyakarta. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 6(2), 13–19. <https://doi.org/10.37367/jpi.v6i2.197>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 61–73. <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>