

**ANALISIS STUDI KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN
PERGERAKAN PENUMPANG DI STASIUN
KERETA API KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**ALFIAN SYAHNAN RIANDY
168110057**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/12/21

**ANALISIS STUDI KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN
PERGERAKAN PENUMPANG DI STASIUN
KERETA API KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area



Oleh:

**ALFIAN SYAHNAN RIANDY
168110057**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/12/21

ii

Access From (repository.uma.ac.id)15/12/21

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS STUDI KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN PERGERAKAN PENUMPANG DI STASIUN KERETA API KOTA MEDAN

SKRIPSI

*Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik
di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik
Universitas Medan Area*

Disusun oleh :

ALFIAN SYAHNAN RIANDY
168110057

Disetujui :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Ir. Nuril Mahda Rangkuti, MT)

(Suranto, S.T., M.T.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik,

(Dr. H. Dina Maizana, MT.)

Ketua Prodi Teknik Sipil,

(Susilawati, S.Kom, M.Kom)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya palgiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

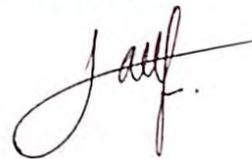
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfian Syahnan Riandy
Npm : 168110057
Program Studi : Teknik Sipil
Jenis : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Analisis Studi Kemudahan Dan Kenyamanan Pergerakan Penumpang Di Stasiun Kereta Api Kota Medan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. .
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, April 2021



Alfian Syahnan Riandy

168110057

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Studi Kemudahan dan Kenyamanan Pergerakan Penumpang Di Stasiun Kereta Api Kota Medan”** Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Medan Area.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya, dalam bentuk do'a maupun materi dalam membantu penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh. kemudian tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Ir. Dina Maizana, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Susilawati, S.Kom., M.Kom selaku Plt. Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan dukungan, saran, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
4. Ibu Ir. Nuril Mahda Rangkuti. MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah Meluangkan Waktunya membimbing saya dan banyak memberikan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Suranto, ST., MT selaku Dosen Pembimbing II yang dengan ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing mendukung dan

- mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya Bapak Bin Slamet Riandy & Ibu Pujiati yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam membantu saya menyelesaikan studi yang saya tempuh.
 7. Untuk sahabat-sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
 8. Semua teman-teman stambuk 2016 Fakultas Teknik Sipil Malam Universitas Medan Area yang memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Medan, April 2021



ALFIAN SYAHNAN RIANDY

168110057

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 BatasanMasalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Transportasi	6
2.2 Transportasi Darat	7

2.3	Kereta Api	8
2.4	Stasiun Kereta Api.....	8
2.4.1.	Bangunan dan Fasilitas Pelengkap Stasiun Kreta Api.....	10
2.5	Stasiun Kereta Api Kota Medan.....	10
2.6	Aksesibilitas	12
2.7	Kemudahan.....	13
2.8	Kenyamanan.....	13
2.9	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.10	Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.11	Kerangka Konseptual	16
2.12	Hipotesis.....	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.1.1	Jenis Penelitian	18
3.1.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	18
3.1.3	Waktu Penelitian.....	18
3.2	Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1	Populasi	19
3.2.2	Sampel	19
3.2.3	Uji Kecukupan Data	20
3.3	Jenis dan Sumber Data	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	21
3.5	Teknik Analisis Data.....	21

3.5.1. Analisis Deskriptif.....	22
3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	23
3.5.4. Uji Statistik	25
3.5.5. Uji Hipotesis	25
3.5.6. Uji Koefisien Determinasi	26
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Analisis Data	27
4.1.1. Analisis Deskriptif.....	27
4.1.2. Penyajian Data Angket Responden	31
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.1. Uji Validitas.....	39
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	42
4.3. Pengujian Asumsi Klasik	43
4.3.1 Uji Normalitas	43
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	46
4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	47
4.4. Uji Statistik.....	48
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.5. Uji Hipotesis.....	50
4.5.1 Uji Simultan (Uji-F)	50
4.5.2 Uji Parsial (Uji-T).....	50
4.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.7. Pembahasan.....	54

4.7.1 Pengaruh Tingkat Aksesibilitas (Y) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	55
4.7.2 Pengaruh Tingkat Kemudahan (X ₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	55
4.7.3 Pengaruh Tingkat Kenyamanan (X ₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	55
4.7.4 Pengaruh Tingkat Aksesibilitas, Kemudahan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	56
4.7.5 Ilustrasi Pergerakan Penumpang.....	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Y, X1, X2 dan Z.....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Y, X1, X2 dan Z.....	42
Tabel 4.3	Uji Kolmogrov Smirnov	44
Tabel 4.4	Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.5	Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.6	Analisis Linear Berganda.....	48
Tabel 4.7	Uji Simultan (Uji-F).....	50
Tabel 4.8	Uji Parsial (Uji-T).....	51
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.10	Pengaruh langsung & Total Penelitian	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
Gambar 4.1	Diagram Jenis Kelamin Responden.....	28
Gambar 4.2	Diagram Usia Responden	29
Gambar 4.3	Diagram Pendidikan Responden.....	30
Gambar 4.4	Diagram Alasan Perjalanan Responden.....	31
Gambar 4.5	Diagram Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas (Y).....	32
Gambar 4.6	Diagram Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan (X1)	34
Gambar 4.7	Diagram Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kenyamanan (X2).....	36
Gambar 4.8	Diagram Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	38
Gambar 4.9	Histogram	45
Gambar 4.10	Normal <i>Probability plot</i>	45
Gambar 4.11	Nilai Analisis Jalur Secara Langsung	54
Gambar 4.12	Ilustrasi Pergerakan Penumpang.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Keuesioner	64
Lampiran 2	Tabulasi Data Variabel (Y) (X ₁) (X ₂) & (Z).....	68
Lampiran 3	Uji Validitas.....	70
Lampiran 4	Uji Reliabilitas (Y)	72
Lampiran 5	Uji Reliabilitas (X ₁)	72
Lampiran 6	Uji Reliabilitas (X ₂)	72
Lampiran 7	Uji Reliabilitas (Z).....	72
Lampiran 8	Uji Normalitas	73
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas.....	74
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas.....	75
Lampiran 11	Analisis Regresi Linear Berganda	75
Lampiran 12	Uji Parsial (Uji-T).....	76
Lampiran 13	Uji Simultan (Uji-F)	76
Lampiran 14	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	76
Lampiran 15	Dokumentasi Foto.....	77

ABSTRAK

Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan adalah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan di Stasiun Kreta Api Kota Medan. Variabel-variabel ini, jika tidak dapat dimaksimalkan, dapat membuat pelayanan di Stasiun Kreta Api Kota Medan menurun dan berdampak terhadap pelayanan kedepannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan terhadap kepuasan penumpang Stasiun Kreta Api Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah seluruh penumpang di Stasiun Kreta Api Kota Medan yang berhasil diwawancarai dan dimintai kesediaannya dalam mengisi angket yang ada yang berjumlah 45 orang dengan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan dengan memberikan angket kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan program komputer SPSS *for windows* versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan. Dan secara simultan atau serempak variabel Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan.

Kata Kunci : Aksesibilitas, Kemudahan, Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Accessibility, Convenience, and Comfort are variables that can affect services at the Medan City Kreta Api Station. If these variables cannot be maximized, the service at the Medan City Kreta Api Station will decrease and have an impact on future services. The purpose of this study was to analyze the effect of Accessibility, Convenience, and Comfort on Passenger Satisfaction at the Medan City Kreta Api Station. This research uses quantitative methods. The sample of this research was all passengers at the Kreta Api Station in Medan City who were successfully interviewed and asked for their willingness to fill out the existing questionnaire, amounting to 45 people using the Proportionate Stratified Random Sampling sampling technique. The data collection technique used was to make observations, interviews, and by giving a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The collected data was processed using the SPSS for windows version 23 computer program. The results showed that partially Accessibility, Convenience, and Comfort had a positive and significant effect on Passenger Satisfaction at Kreta Api Station in Medan City. And simultaneously the variables Accessibility, Convenience, and Comfort have a positive and significant effect on Passenger Satisfaction at the Kreta Api Station in Medan City.

Keyword : Accessibility, Convenience, Comfort, Passenger Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi darat yang vital bagi masyarakat, baik sebagai penghubung antar-kota maupun dalam kota. Dalam hal ini, stasiun kereta api memiliki peran yang tak kalah penting dari fungsi kereta api itu sendiri. Fungsi stasiun kereta api tidak hanya sebagai halte pemberhentian belaka melainkan sebagai fasilitas transit atau tempat kegiatan datang dan pergi bagi para penumpang, sehingga bangunan stasiun menjadi sarana penting pada setiap kota yang dilalui perjalanan kereta api. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 tentang “Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan”. Menyebutkan bahwa meningkatkan aksesibilitas merupakan hal penting dari keberadaan sebuah terminal.

Stasiun kereta api, khususnya stasiun kereta api Kota Medan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya jika tidak didukung oleh bangunan dan fasilitas-fasilitas pelengkap lainnya. Sehingga kelancaran jasa angkutan kereta api, tidak hanya dibutuhkan kereta, gerbong, lokomotif, dan prasarana jalan kereta api, tetapi lebih dari itu juga dibutuhkan adanya kelengkapan-kelengkapan lain yang berguna untuk memberi kesempatan kepada penumpang untuk naik dan turun kereta api dengan mudah dan nyaman, dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya bagi kepentingan penumpang kereta api.

Kelayakan sebuah terminal yang terangkum dalam “*key success factors*” (*Surface Transportation* dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006) disebutkan bahwa meningkatkan aksesibilitas dan mendukung pencapaian / konektivitas area merupakan hal penting dari keberadaan sebuah terminal. Dengan kata lain, untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pelanggan di dalam terminal penumpang adalah dengan mengukur pergerakan pelaku untuk mencapai suatu lokasi dengan aspek kemudahan dan kenyamanan. Umumnya para calon penumpang jasa kereta api khususnya di stasiun Kota Medan menginginkan pelayanan yang baik dan mengutamakan kemudahan dan kenyamanan serta kepuasan pelanggan. Stasiun kota Medan sudah berusaha memperbaiki setiap pelayanan di segala aspek, tetapi tidak dapat dipungkiri, masih banyak ditemukan berbagai masalah terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada stasiun Kereta Api Kota Medan.

Setelah peneliti melakukan observasi terdahulu terlihat bahwa ada beberapa kekurangan yang dirasakan yaitu kekurangan pada fasilitas pendukung konektivitas seperti belum beroprasinya fasilitas jembatan penyebrangan orang (JPO) yang menghubungkan fasilitas parkir lapangan merdeka dengan stasiun, yang mengakibatkan banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan jembatan penyebrangan orang,

Fasilitas pengecekan tiket hanya terdapat 2 jalur seharusnya mencukupi 4 jalur. Hal ini dirasakan kurang karena banyaknya penumpang yang ingin melakukan perjalanan pada saat jam sibuk menjadi tertunda. Kekurangan juga dirasakan pada layanan fasilitas ruang tunggu pembelian tiket yg kurangnya penyejuk ruangan seperti *air conditioner* (AC) ataupun kipas angin di segala sudut

menyebabkan banyak pelanggan yang memilih keluar stasiun untuk menunggu jadwal keberangkatan kereta api. dan juga jalur drop off kendaraan sering mengakibatkan kemacetan di ruas jalan stasiun. Tidak terdapatnya halangan berupa kemacetan ataupun penumpukan penumpang menjadi salah satu faktor kemudahan pergerakan penumpang.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, kemudahan & kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun Kereta Api Kota Medan berdasarkan analisis pergerakan penumpang.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis studi kemudahan dan kenyamanan pergerakan penumpang di Stasiun Kereta Api Kota Medan”**.

1.2 Maksud dan Tujuan

Sesuai dengan penjelasan yang penulis uraikan diatas, maksud yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas, kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Kota Medan melalui pergerakan penumpang.

Sejalan dengan permasalahan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, kemudahan, dan kenyamanan terhadap frekuensi kepuasan pelanggan melalui analisis pergerakan penumpang.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi

variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi hanya berkaitan dengan aksesibilitas, kemudahan, kenyamanan dan kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang dijabarkan di latar belakang sebelumnya, peneliti memiliki beberapa rumusan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat aksesibilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang di stasiun kereta api Kota Medan?
2. Apakah penyediaan fasilitas layanan yang sudah ada mempunyai pengaruh terhadap kemudahan dan kenyamanan pergerakan penumpang di stasiun kereta api Kota Medan?

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana dan bahan masukan yang diperlukan oleh perusahaan untuk memberikan tambahan informasi tentang pengaruh kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelaksanaan dan tujuan perusahaan bias tercapai dengan sangat baik.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian dengan objek atau masalah yang sama di masa yang akan datang, maupun oleh penelitian lanjutan.

3. Bagi Penulis

Memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam memahami seberapa besar pengaruh aksesibilitas, kemudahan dan kenyamanan layanan stasiun kereta api Kota Medan terhadap kepuasan pelanggan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi berasal dari kata Latin “*transportare*”, *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia. Gunawan (2015:1)

Dalam sistem transportasi ada lima unsur pokok, yaitu:

- a. Orang/Barang yang membutuhkan;
- b. Kendaraan sebagai alat angkut;
- c. Jalan sebagai prasarana angkutan;
- d. Terminal;
- e. Organisasi sebagai pengelola angkutan.

Menurut Gunawan (2015:3). Secara garis besar, transportasi dapat diklasifikasikan menurut macam/moda/jenisnya yang dapat di tinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis transportasi itu berlangsung, dan dari sudut teknis serta alat angkutnya.

Dari sudut teknis dan alat pengangkutannya:

- a. Angkutan jalan raya seperti pengangkutan dengan menggunakan truk, bus, dan sedan;
- b. Pengangkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik,

dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan rel kadang – kadang keduanya digabungkan dalam golongan transportasi darat;

c. Pengangkutan melalui air di pedalaman, seperti pengangkutan sungai, kanal, danau, laut, dan sebagainya;

d. Pengangkutan pipa, transportasi untuk mengangkut atau mengalirkan BBM, Gas, dan Air Minum;

e. Pengangkutan laut atau samudera, yaitu angkutan yang menggunakan kapal laut dan mengarungi samudera;

f. Pengangkutan udara, yaitu pengangkutan yang menggunakan kapal terbang dan melalui jalan udara.

Pemilihan penggunaan moda transportasi tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu pelayanan, keandalan dalam bergerak, keselamatan dalam perjalanan, biaya, jarak tempuh, kecepatan gerak, keandalan, keperluan, fleksibilitas, dan lainnya.

Masing-masing moda transportasi memiliki ciri-ciri yang berlainan, yakni dalam hal:

a. Kecepatan, memunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk beregerak antara dua lokasi.

b. Tersediannya pelayanan (*availability of service*), menyangkut kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.

c. Pengoprasian yang diandalkan (*dependability of operation*), menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.

d. Kemampuan (*capability*), merupakan kemampuan untuk dapat menangani

segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.

- e. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

2.2 Jaringan Transportasi

Dalam sistem Transportasi Nasional (Kepmen No. 49 Tahun 2005) meliputi sub-sub sektor transportasi jalan, kereta api, sungai dan danau, penyeberangan, laut, udara dan pipa, hanya tiga sub sektor yang lebih umum, yaitu transportasi jalan, transportasi laut dan transportasi udara. Menurut Miro (2012), Transportasi darat dapat di klasifikasikan menjadi:

- a. Geografis Fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.
- b. Geografis Administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar-kota antar-provinsi (AKDP), transportasi antar-kota antar-provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional).

Berdasarkan komponen prasarana transportasi terdiri dari dua kelompok, yaitu:

- a. Jalan yang berupa jalur gerak seperti jalan raya, jalan baja, jalan air, jalan udara, dan jalan khusus.
- b. Terminal yang berupa suatu tempat pemberhentian alat transportasi guna menurunkan atau menaikkan penumpang dan barang seperti. Terminal jalan raya (stasiun bus, halte, dll), Terminal jalan rel yaitu kereta api, Terminal jalan khusus gudang dll.

2.3 Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 63 Tahun (2019:3) tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api, defenisi dari kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaian dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di atas jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Kereta api sendiri terdiri dari lokomotif, kereta, dan gerbong. Lokomotif merupakan kendaraan rel yang dilengkapi dengan mesin penggerak dan pemindah tenaga kepada roda-roda dan khusus digunakan untuk menarik kereta penumpang dan atau gerbong barang. Kereta merupakan salah satu rangkaian dari kereta api yang berfungsi untuk mengangkut penumpang. Sedangkan rangkaian yang digunakan untuk mengangkut barang atau binatang disebut gerbong.

2.4 Stasiun Kereta Api

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 yang disebutkan dalam pasal 35 bahwa stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api. Stasiun untuk keperluan naik turun penumpang sekurang-kurangnya dilengkapi fasilitas:

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Kenyamanan
- d. Naik turun penumpang

- e. Penyandang disabilitas
- f. Kesehatan
- g. Fasilitas umum

Fungsi stasiun kereta api tidak hanya sebagai halte pemberhentian belaka melainkan sebagai fasilitas transit atau tempat kegiatan datang dan pergi para penumpang, sehingga bangunan stasiun menjadi sarana penting pada setiap kota yang dilalui perjalanan kereta api.

Berdasarkan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 63 Tahun (2019:3) tentang Perkeretaapian, stasiun merupakan tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang dan/atau untuk keperluan operasi kereta api yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan dan kegiatan penunjang stasiun serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Stasiun kereta api sebagai prasarana transportasi yang mendukung kelancaran sistem transportasi darat memiliki fungsi yang erat kaitannya dengan faktor sosial dan ekonomi. Secara sosial stasiun menjadi fasilitas publik dimana didalamnya berlangsung interaksi antar pengguna maupun penyedia jasa. Dilihat dari sisi ekonomi, keberadaan stasiun kereta api mendukung program kepariwisataan dimana stasiun memudahkan para pelancong mengunjungi suatu daerah. Dengan menggunakan kereta api pengguna juga tidak akan merasakan padatnya lalu lintas seperti menggunakan bus maupun kendaraan pribadi sehingga lebih dapat menghemat waktu dan biaya. Keberadaan stasiun kereta api juga berkaitan erat dengan kelancaran perjalanan kereta api itu sendiri.

2.4.1 Bangunan dan Fasilitas Pelengkap Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya jika tidak didukung oleh bangunan dan fasilitas-fasilitas pelengkap lainnya. Untuk kelancaran jasa angkutan kereta api, tidak hanya dibutuhkan kereta, gerbong, lokomotif, dan prasarana jalan kereta api, tetapi lebih dari itu juga dibutuhkan adanya kelengkapan-kelengkapan lain yang berguna untuk (Sriwiyanti, 2010):

- a. Memberi kesempatan kepada penumpang untuk naik dan turun kereta api dengan mudah dan nyaman.
- b. Bongkar dan muat barang serta mengirim dan menerima barang kiriman.
- c. Menyusun kereta dan gerbongnya menjadi satu rangkaian kereta api dan menyimpan sementara kereta dan gerbongnya yang tidak dipakai.
- d. Memberi kesempatan kepada kereta api saling bersusulan dan bersimpangan.
- e. Fasilitas-fasilitas penunjang lainnya bagi kepentingan penumpang.

2.5 Stasiun Kereta Api Kota Medan

Stasiun Medan (MDN) adalah stasiun kereta api kelas besar tipe B yang terletak di perbatasan antara Kelurahan Kesawan (Medan Barat) dan Gang Buntu (Medan Timur). Stasiun yang terletak pada ketinggian +22 meter ini merupakan stasiun kereta api terbesar yang berada dalam pengelolaan PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional I Sumatra Utara dan Aceh; setiap harinya melayani ribuan penumpang ke berbagai wilayah di Sumatra Utara.

Pembangunan jaringan Kereta Api di tanah Deli merupakan inisiatif dari J.T. Cremer, seorang manajer perusahaan perkebunan NV. Deli Matschappij yang menganjurkan agar jaringan Kereta Api di tanah Deli sesegera mungkin dapat dibangun mengingat pesatnya perkembangan perusahaan perkebunan Deli.

Berdasarkan surat keputusan (beslit) Gubernur Jenderal Belanda di Batavia, maka pada tanggal 23 Januari 1883, permohonan konsesi dari pemerintah Belanda untuk pembangunan jaringan kereta api yang menghubungkan Belawan – Medan – Delitua – Timbang Langkat (Binjai) direalisasikan. Pada bulan Juni 1883, izin konsesi tersebut dipindahtangankan pengerjaannya dari NV Deli Matschappij kepada NV Deli Spoorweg Matschappij (DSM). Pada tahun itu pula, presiden komisaris DSM, Peter Wilhem Janssen merealisasikan pembangunan rel kereta api pertama sekali di Sumatra Timur yang menghubungkan Medan-Labuhan yang diresmikan penggunaannya pada tanggal 25 Juli 1886.

Setelah diresmikan pembangunan stasiun kereta api Medan pada tanggal 25 Juli 1886 pemerintah Belanda juga membuka cabang-cabang jaringan lintasan ke serdang – perbaungan – serdang hulu dan seluruh jaringan lintasan 63 mil selesai dalam tahun 1889, apabila perkebunan-perkebunan baru mulai dibuka ke arah selatan maka jalan kereta api juga turut menyusul dibuka ke arah selatan tersebut. Dengan dibukanya tambang-tambang minyak di Pangkalan Brandan dan pangkalan Susu maka dalam tahun 1900 jaringan lintasan baru dibuka pula ke sana. Kesemuanya telah dibuka 162 mil jaringan lintasan dengan 54 stasiun. Perkembangan jaringan lintasan kereta api cukup signifikan sejalan dengan ekspansi pengusaha perkebunan ke beberapa kawasan di Sumatera Timur. Pada tahun 1888 kawasan-kawasan seperti Belawan, Deli dan Binjai telah dapat dilalui oleh kereta api. Kemudian di tahun 1904 pembangunan kereta api dilanjutkan dengan menghubungkan antara Lubuk Pakam – Bangun Purba. Tim Telaga Bhakti Nusantara, (1997)

2.6 Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan dalam berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi menurut Abdurrohman (2020:26). Menurut Syarif (2014:274-275) menjelaskan aksesibilitas fisik adalah dapat dilihat, dipegang, dan dirasakan. Aksesibilitas fisik adalah bangunan, kendaraan, fasilitas-fasilitas lain yang dapat di akses. Aksesibilitas juga diartikan sebagai kemudahan pengangkutan, yang dimaksudkan adalah bila seseorang menginginkan melakukan perjalanan senantiasa tersedia sarana angkutan yang diperlukan, tidak ada kesulitan untuk mendapatkan fasilitas transportasi yang akan digunakan menurut Rahardjo (2012:124)

Aksesibilitas merupakan salah satu bagian dari analisis interaksi kegiatan system jaringan transportasi yang bertujuan untuk memahami cara kerja system tersebut dan menggunakan hubungan analisis antara komponen system untuk meramalkan dampak lalu lintas beberapa tata guna lahan atau kebijakan transportasi yang berbeda. Menurut Jumarni (2017:10) Aksesibilitas sendiri berarti hal dapat dijadikan akses, akses merupakan tujuan utama dari kegiatan pengangkutan (transport), sehingga pengadaan sarana penghubungan sebagai akses dari mobilitas memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Prawira & Pranitasari (2020:4) Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Selain itu yang menentukan tinggi rendahnya tingkat akses adalah pola pengaturan tata guna lahan. Keberagaman pola pengaturan fasilitas umum antara satu wilayah dengan wilayah lainnya. Seperti keberagaman pola pengaturan fasilitas umum terjadi

akibat berpecahnya lokasi fasilitas umum secara geografis dan berbeda jenis dan intensitas kegiatannya. Kondisi ini membuat penyebaran lahan dalam suatu wilayah menjadi tidak merata (heterogen) dan faktor jarak bukan satu satunya elemen yang menentukan tinggi rendahnya tingkat aksesibilitas.

Aksesibilitas yang baik diharapkan dapat mengatasi beberapa hambatan mobilitas, baik berhubungan dengan mobilitas fisik, misalnya mengakses jalan raya, pertokoan, gedung perkantoran, sekolah, pusat kebudayaan, lokasi industri dan rekreasi baik aktivitas non fisik seperti kesempatan untuk bekerja, memperoleh pendidikan, mengakses informasi, mendapat perlindungan dan jaminan hukum Menurut Kartono dalam Camelia & Begawati (2020:34).

2.7 Kemudahan

Menurut Gunawan (2015:80). Kemudahan dimaksudkan suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat dilayani, baik dari segi penumpang maupun barang. Bagi penumpang, kepastian dalam mendapatkan pelayanan di tingkat mana pun yang dipilihnya ataupun dalam memperoleh suatu karcis perjalanan terusan atau balik, sangat didambakannya. Demikian dengan hal kemudahan dalam mendapatkan ruang kendaraan angkut untuk mengirimkan suatu barang, sebagai pencerminan memperoleh kemudahan pelayanan. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

Menurut Davis (1989) dalam Amijaya (2010:14) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan.

Menurut Mathieson (1991) dalam Harlan (2014:23) kemudahan diartikan

sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya.

2.8 Kenyamanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar;sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman;kesejukan. Menurut Pikkarainen (2008) dalam penelitian Moh Irfan Bagastia (2018:27) menerangkan bahwa kenyamanan adalah keadaan dimana seorang individu menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya lalu dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya.

2.9 Kualitas Pelayanan

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima atau dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Dalam hal ini perusahaan tentunya berupaya memberikan jasa atau pelayanan (service quality) yang baik kepada pelanggan. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil beda dengan perusahaan pesaingnya. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2016:113).

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir, 2017:47).

2.10 Indikator Kualitas Pelayanan

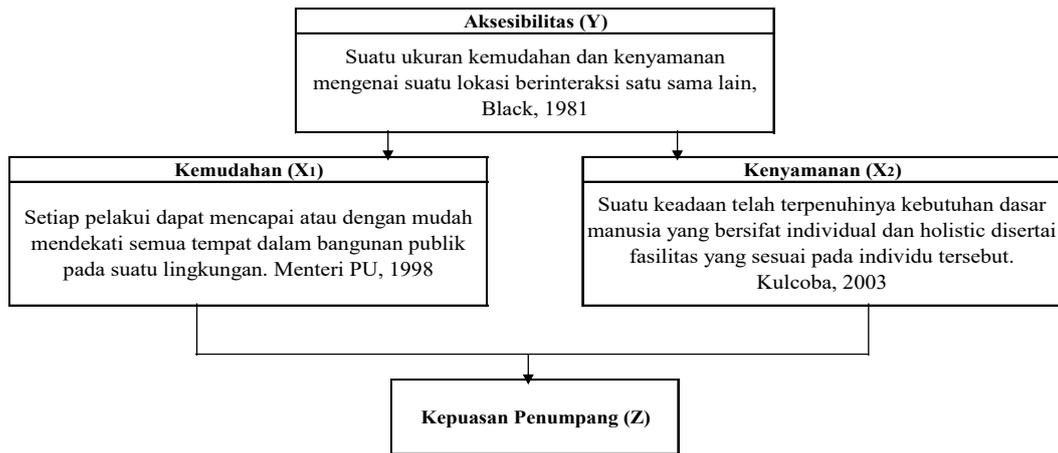
5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang masuk kedalam indikator kualitas pelayanan, antara lain:

- a. Bukti Fisik Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
- b. Empati Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Keandalan Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Cepat tanggap Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- e. Jaminan Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (Lupiyoadi, 2013:216).

2.11 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah diseskripsikan. Sugiyono (2019:60).

Dalam kerangka konseptual ini dimana peneliti membuat suatu sketsa gambaran mengenai pengaruh tingkat aksesibilitas, kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan, karena hal ini sangat penting sebagai bahan masukan untuk melihat secara karakteristik keempat variabel yang akan diteliti nantinya. Maka model kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian
Sumber: Diolah oleh Peneliti

2.12 Hipotesis

Siyoto dan Sodik (2015:56) dalam bukunya berpendapat bahwa hipotesis adalah sebuah pernyataan atau proposisi yang mengatakan bahwa di antara sejumlah fakta ada hubungan tertentu. Hipotesis ilmiah juga mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan kesimpulan sementara untuk menyatakan adanya hubungan diantara variabel tertentu. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diutarakan, maka dapat diajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

H1 : Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Kereta Api Kota Medan.

H2 : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Kereta Api Kota Medan.

H3 : Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Kereta Api Kota Medan.

H4 : Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Stasiun KA Kota Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan untuk menjawab tujuan dari permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan. Dan secara simultan atau serempak variabel Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan.
2. Dari hasil analisis data, dapat dilihat jika tingkat signifikansi dari variabel aksesibilitas, kemudahan, dan kenyamanan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.
3. Dari kesimpulan diatas, adanya variabel Aksesibilitas, Kemudahan, dan Kenyamanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kereta Api Kota Medan. Hal ini juga menunjukkan, peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam variabel penelitian diatas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan. Sebaliknya, penurunan faktor-faktor yang termasuk dalam variabel penelitian ini, dapat menurunkan kepuasan pelanggan di Stasiun Kreta Api Kota Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti ingin memberi saran sebagai berikut:

1. Variabel Aksesibilitas, disarankan bagi pihak perusahaan lebih memperhatikan dalam hal mempersiapkan jalur khusus penumpang yang lebih memadai agar penumpang merasan nyaman dan aman untuk melakukan pergerakan di Stasiun Kereta Api Kota Medan.
2. Variabel Kemudahan dan Kenyamanan, disarankan bagi pihak perusahaan agar sebaiknya lebih memperhatikan bagaimana tingkat pelayanan Kemudahan dan Kenyamanan para penumpang di lokasi Stasiun Kereta Api Kota Medan lebih baik lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan pengkajian lebih mendalam terhadap judul penelitian yang sama, agar kedepannya penulis berharap bisa memperluas cakupan variabel independen ataupun variabel dependen yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. *Analisis Tata Ruang Pembangunan*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2012
- Abdurrohman, M. (2020). *Aksesibilitas Dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta DAOP VI Kota Yogyakarta)*.
- Amijaya, G. R. (2010). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*.
- Anita, S., Ria, A., dan Hitapriya, S. 2018. *Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun K.A Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang*, Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas – Vol. 2, No. 1. Institut Teknologi Sepuluh November.
- Audistiana, A., Widiana, M. E., dan Negoro, B. K. 2017. *Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Delta Fishing Siduarjo*. Jurnal Manajemen Branchmark.
- A. Oktaviana. 2016. *Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjungkarang – Palembang dari Sisi Kepuasan Pengguna*. Universitas Lampung.
- A. Zulfian. 2020. *Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja*

Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Kandıra Medan – Medan dari Sisi Kinerja Karyawan. Politeknik Negeri Medan.

Bagastia, M. I. (2018). *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*.

Camelia, A., & Begawati, N. (2020). Pengaruh Daya Tarik Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Pantai Gandorah Di Kota Pariaman. *Jurnal Matua, Vol. 2*.

F. Annisya. 2017. *Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Tanjung Karang Kota Bandar Lampung*. Universitas Lampung.

Gunawan. 2015. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: Grafindo Persada.

Hardani. (2020). *Metode Penelitian : Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

Harlan, D. (2014). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*.

H. Bowoputro., Rahayu. K., dan Ahmad. S.A. 2016. *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A dan IPA*. Jurnal Rekayasa Sipil, Vol. 10, No. 1. Universitas Brawijaya.

Juliandi, A., Irfan, Manurung, S., & Satriawan, B. 2016. *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS* (R. Franita (ed.); 1st ed.). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

Kementrian Perhubungan. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor: PM. 63 Tahun 2019, tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api*. Jakarta: Kementrian Perhubungan.

Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

P.S. Saragih., Sidabutar. 2018. *Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Stasiun Kereta Api Medan dengan Metode Service Quality (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan)*. Repositori Institusi USU. Universitas Sumatera Utara.

Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). *Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta*.

Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

S, Hidayatullah, Setyorini, dan Ike, K.M. 2020. *Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator*, Jurnal Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang.

S.W. Oriza. 2020. *Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Pelanggan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan – Medan dari Sisi Kepuasan Pelanggan. Universitas Medan Area.

Tjiptono, Fandy.,Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Undang – Undang Republik Indonesia. Nomor 23. 2007. *Tentang perkeretaapian*.

W. Riyanta., Soejono., E. Agustina. 2016. *Pengaruh Pelayanan Petugas Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo*. Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan, Vol. 3, No. 1. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

William, T, Purba. 2020. *Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam*. Jurnal Vol.8 No.1. Universitas Putera Batam.



LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER

ANALISIS STUDI KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN PERGERAKAN PENUMPANG DI STASIUN KERETA API KOTA MEDAN

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

I DATA RESPONDEN

No.Responden:

1. Nama : _____
2. Pekerjaan : _____
2. Usia : a. 20 - 25 Thn b. 26 - 30 Thn c. 31 – 35 Thn d. > 36 Thn
3. Jeniskelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pendidikan : a. SMU b. D3 c. S1 d. S2
5. Alasan Perjalanan : a. Bekerja b. Kuliah c. Keperluan Pribadi

II PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng /*checklist* (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan:

- | | | |
|-----|-----------------------|-----------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberinilai 5) |
| S | = Setuju | (diberinilai 4) |
| KS | = Kurang Setuju | (diberinilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberinilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberinilai 1) |

III. DAFTAR PERTANYAAN

1. VARIABEL TINGKAT AKSISIBILITAS (Y)

NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Jalan menuju lokasi stasiun kereta api tersedia dan mudah ditempuh					
2	Tidak ada hambatan lalu lintas menuju stasiun kereta api					
3	Terdapat rambu-rambu lalu lintas menuju stasiun kereta api					
4	Terdapat papan penunjuk jalan menuju stasiun kereta api					
5	Kualitas jalan menuju lokasi stasiun dalam kondisi baik					
6	Terdapat fasilitas untuk pejalan kaki					
7	Jumlah sarana transportasi umum memadai					
8	Terdapat lebih dari satu pilihan transportasi umum menuju stasiun					
9	Tersedia lahan parkir untuk kendaraan umum					
10	Tersedianya fasilitas penyeberangan orang					

2. VARIABEL TINGKAT KEMUDAHAN PENUMPANG (X1)

NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal, rute perjalanan dan tarif harga tiket					
2	Kemudahan dalam pemesanan tiket secara online					
3	Tidak perlu menunggu lama konfirmasi layanan ketika membeli tiket kereta api secara offline maupun online					
4	Kemudahan dalam menemukan fasilitas di area luar dan di dalam stasiun kereta api					
5	Kemudahan dalam proses masuk stasiun kereta api					
6	Kepastian dan kemudahan mencari fasilitas <i>charger</i>					
7	Kepastian dan kemudahan fasilitas untuk peyandang disabilitas					
8	Tersedianya pusat pelayanan informasi					
9	Tersedianya pusat keamanan yang cepat tanggap					
10	Kemudahan dalam proses keluar dari stasiun kereta api					

3. VARIABEL TINGKAT KENYAMANAN PENUMPANG (X2)

NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Penumpang dapat memasuki stasiun kereta api tanpa berjalan jauh					
2	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman					
3	Ketersediaan dan kebersihan fasilitas di stasiun kereta api seperti mushola, toilet, dan ruang tunggu					
4	Para petugas kereta api berpakaian rapi dan sopan					
5	Keamanan dan kenyamanan saat berada di kereta dan di stasiun					
6	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta api					
7	Tersedianya tempat duduk yang nyaman					
8	Kondisi di dalam stasiun tidak mengakibatkan penumpang berdesak-desakan					
9	Ketersediaan suhu yang sejuk di dalam stasiun					
10	Tersedianya fasilitas internet gratis di stasiun					

4. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Z)

NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
A	Tangible (Bukti terukur)					
1	Jalan menuju lokasi stasiun kereta api tersedia dan mudah ditempuh					
2	Kualitas jalan menuju lokasi stasiun dalam kondisi baik					
3	Gedung yang terawat, bersih, nyaman dan letak lokasi yang strategis					
B	Realibility (Keandalan)					
1	Kemudahan dalam memperoleh fasilitas di dalam stasiun					
2	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal, rute perjalanan dan tarif harga tiket					
3	Kesesuaian antara harga tiket kereta api dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
C	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan di dalam stasiun kereta api					
2	Kesigapan karyawan dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang di dalam stasiun kereta api					
3	Kecepatan customer service dalam					

	memberikan pelayanan secara online					
D	Assurance (Jaminan)					
1	Kemampuan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami penumpang					
2	Keamanan dan kenyamanan saat berada di stasiun					
3	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani penumpang					
E	Empathy (Empati)					
1	Penumpang merasa terpenuhi dalam pelayanan yang di berikan karyawan kereta api					
2	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik, dan saran penumpang					
3	Perusahaan cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran penumpang					



Lampiran 2 :

Tabulasi Data Variabel (Y) (X₁) (X₂) & (Z)

TOTALY																			TOTALX1		
4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	35	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	33
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	43
4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	39	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	33	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	33	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	2	5	5	4	5	5	5	5	3	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
5	3	4	3	4	2	2	2	3	3	31	4	5	4	3	4	4	2	3	3	4	36
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	43	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	4	3	5	3	4	5	5	3	39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	1	4	5	3	4	3	4	4	4	36	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	46
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	35	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	31
5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	45	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	39
4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	44
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	44
5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	42	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

TOTALX2																						TOTALZ				
4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	33	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	49		
4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	42	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	63	
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	56	
4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	33	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	49	
4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	33	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	49	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	1	2	5	4	4	3	3	4	3	32	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	54	
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	
4	3	4	4	4	4	3	4	2	5	37	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	64	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	68	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	38	3	1	4	4	3	2	3	4	5	5	5	3	4	5	55	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	56	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	50	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	69	
4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	31	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	
5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	40	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	68
4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	42	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	65	
5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	41	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	

Variabel	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Aksesibilitas (Y)	P1	0,437	0,294	Valid
	P2	0,544	0,294	Valid
	P3	0,521	0,294	Valid
	P4	0,594	0,294	Valid
	P5	0,619	0,294	Valid
	P6	0,667	0,294	Valid
	P7	0,496	0,294	Valid
	P8	0,557	0,294	Valid
	P9	0,708	0,294	Valid
	P10	0,739	0,294	Valid
Kenyamanan Penumpang (X1)	P1	0,532	0,294	Valid
	P2	0,457	0,294	Valid
	P3	0,714	0,294	Valid
	P4	0,783	0,294	Valid
	P5	0,618	0,294	Valid
	P6	0,761	0,294	Valid
	P7	0,855	0,294	Valid
	P8	0,708	0,294	Valid
	P9	0,803	0,294	Valid

	P10	0,591	0,294	Valid
Kemudahan Penumpang (X2)	P1	0,666	0,294	Valid
	P2	0,779	0,294	Valid
	P3	0,762	0,294	Valid
	P4	0,56	0,294	Valid
	P5	0,616	0,294	Valid
	P6	0,68	0,294	Valid
	P7	0,807	0,294	Valid
	P8	0,797	0,294	Valid
	P9	0,699	0,294	Valid
	P10	0,610	0,294	Valid
Kepuasan Pelanggan (Z)	P1	0,796	0,294	Valid
	P2	0,751	0,294	Valid
	P3	0,606	0,294	Valid
	P4	0,61	0,294	Valid
	P5	0,641	0,294	Valid
	P6	0,763	0,294	Valid
	P7	0,705	0,294	Valid
	P8	0,703	0,294	Valid
	P9	0,689	0,294	Valid
	P10	0,484	0,294	Valid
	P11	0,434	0,294	Valid
	P12	0,377	0,294	Valid
	P13	0,565	0,294	Valid
	P14	0,673	0,294	Valid
P14	0,740	0,294	Valid	

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	10

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas X₁

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	10

Lampiran 6 : Uji Reliabilitas X₂

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	10

Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Z

Reliability Statistics

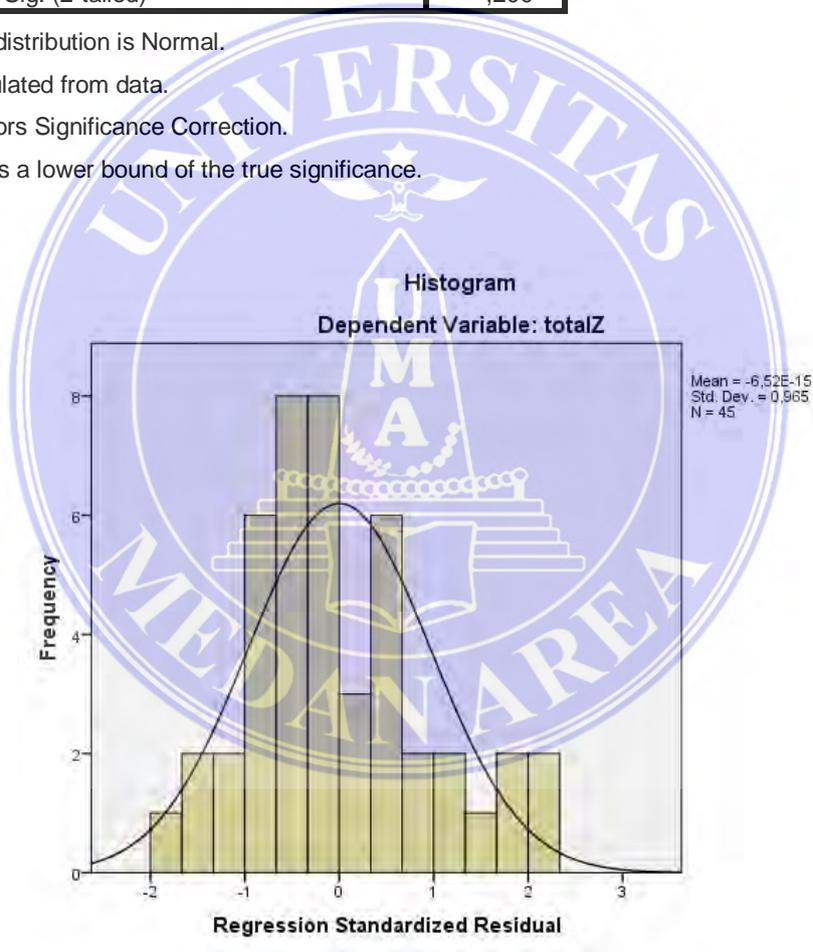
Cronbach's Alpha	N of Items
,891	15

Lampiran 8 : Uji Normalitas

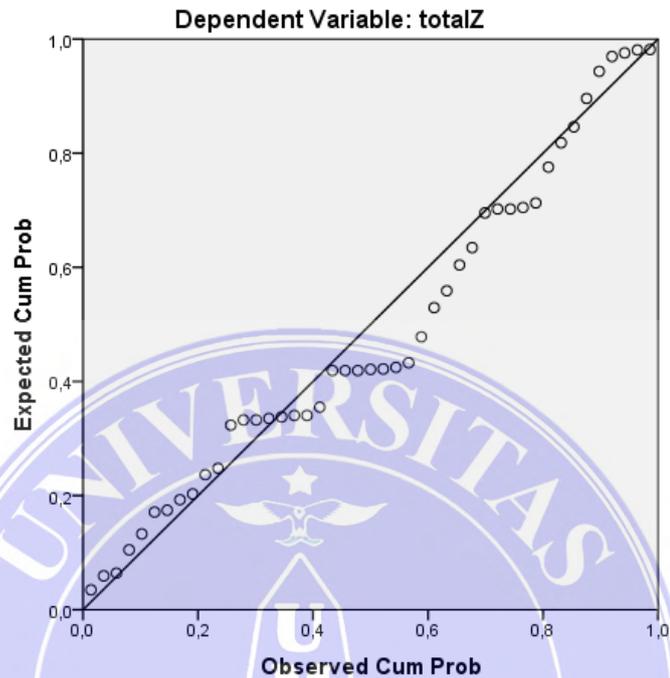
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Log_10
N		18
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-,1596
	Std. Deviation	,40727
Most Extreme Differences	Absolute	,158
	Positive	,116
	Negative	-,158
Test Statistic		,158
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 9 : Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,571	2,469		-,231	,818		
totalY	1,007	,040	,669	25,414	,000	,732	1,366
totalX1	,741	,043	,510	17,212	,000	,577	1,732
totalX2	-,233	,053	-,114	-4,362	,000	,746	1,341

a. Dependent Variable: totalZ

Lampiran 10 : Uji Heterokedastisitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2003,772	3	667,924	643,764	,000 ^b
	Residual	42,539	41	1,038		
	Total	2046,311	44			

a. Dependent Variable: totalZ

b. Predictors: (Constant), totalX2, totalY, totalX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,571	2,469		-,231	,818
	totalY	1,007	,040	,669	25,414	,000
	totalX1	,741	,043	,510	17,212	,000
	totalX2	-,233	,053	-,114	-4,362	,000

a. Dependent Variable: totalZ

Lampiran 11 : Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,571	2,469		-,231	,818
	totalY	1,007	,040	,669	25,414	,000
	totalX1	,741	,043	,510	17,212	,000
	totalX2	-,233	,053	-,114	-4,362	,000

a. Dependent Variable: totalZ

Lampiran 12 : Uji Parsial (Uji-T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.571	2,469		-.231	,818
totalY	1,007	,040	,669	25,414	,000
totalX1	,741	,043	,510	17,212	,000
totalX2	-.233	,053	-.114	-4,362	,000

a. Dependent Variable: totalZ

Lampiran 13 : Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2003,772	3	667,924	643,764	,000 ^b
Residual	42,539	41	1,038		
Total	2046,311	44			

a. Dependent Variable: totalZ

b. Predictors: (Constant), totalX2, totalY, totalX1

Lampiran 14 : Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,990 ^a	,979	,978	1,019

a. Predictors: (Constant), totalX2, totalY, totalX1

Lampiran 15 : Dokumentasi Foto



Gambar. 12a. Foto Fasilitas *Zebra Cross* penyeberangan orang di Stasiun Kota Medan.



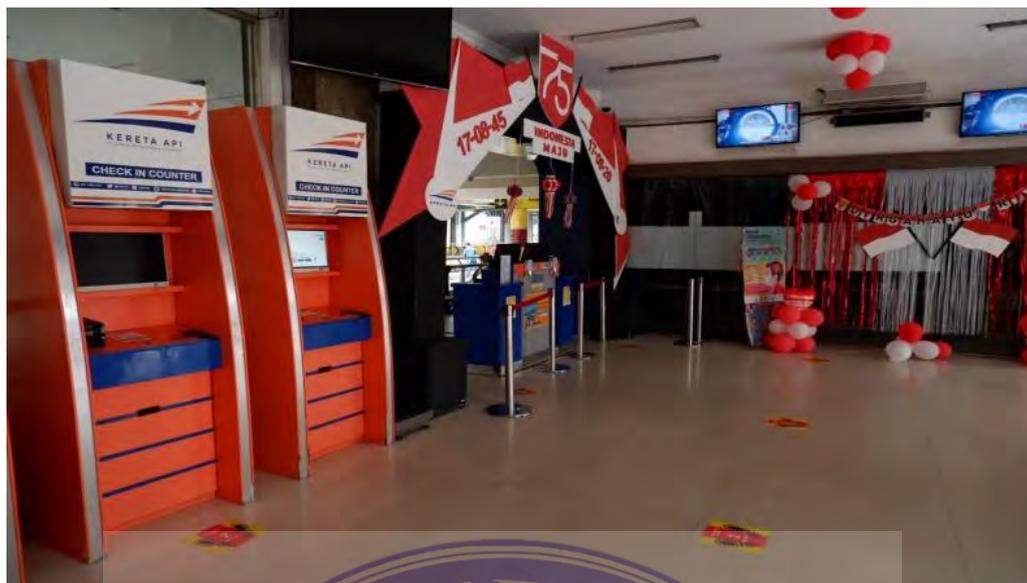
Gambar 12b. Foto fasilitas jembatan penyeberangan orang (JPO) di Stasiun Kota Medan.



Gambar 12c. Foto pintu masuk dan jalur drop off Stasiun Kereta Api Kota Medan.



Gambar 12d. Foto loket serta ruang tunggu bagi penumpang.



Gambar 12e. Foto jalur pemeriksaan tiket dan Check in Counter bagi penumpang yang melakukan pembelian tiket secara online.



Gambar 12f. Foto suasana ruang tunggu penumpang sebelum naik ke kereta api di Stasiun Kota Medan.



Gambar 12g. Foto fasilitas layanan untuk Ibu menyusui dengan ruang tunggu.



Gambar 12h. Foto fasilitas toilet untuk penyandang disabilitas



Gambar 12i. Foto fasilitas toilet umum dan musholla serta ruang tunggu bagi penumpang Stasiun Kota Medan.



Gambar 12j. Foto papan petunjuk untuk penumpang keluar stasiun



Gambar 12k. Foto pintu kedatangan penumpang / pintu keluar stasiun.



Gambar 12l. Foto penyebaran kuesioner & wawancara kepada responden.

