

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Cepat terhadap Fasilitas dan Pelayanan Stasiun Halim Menggunakan SERVQUAL Berbasis Website

Deby Ika Hariani^{1*}, Renna Melinda¹, Wida Yuliar Rezika¹, Daryono², Arnelita Khusnul Wardani²

Jurusan Teknik, Politeknik Negeri Madiun, Madiun, Indonesia¹

Perkeretaapian, Politeknik Negeri Madiun, Madiun, Indonesia²

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Kepuasan Penumpang; *Service Quality (SERVQUAL)*; Fasilitas Stasiun Halim; Kualitas Pelayanan; *Website*.

***Correspondence email:**

debyika@pnm.ac.id

Submitted: 24 Juni 2026

Revised: 01 Agustus 2026

Accepted: 01 Agustus 2026

Published: 03 Agustus 2026

ABSTRAK

Perkembangan layanan Kereta Cepat menuntut penyedia jasa untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan stasiun guna memenuhi harapan penumpang. Meskipun metode *Service Quality (SERVQUAL)* telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian yang mengintegrasikan proses pengumpulan data, pengolahan, dan visualisasi hasil secara real time dalam satu platform berbasis website masih terbatas, khususnya pada layanan kereta cepat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan Stasiun Halim menggunakan metode *SERVQUAL* berbasis website sekaligus mengembangkan sistem digital yang mendukung evaluasi layanan secara berkelanjutan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 131 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis website yang mengukur persepsi dan harapan penumpang, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta perhitungan gap *SERVQUAL* pada lima dimensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel, serta kualitas pelayanan Stasiun Halim berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor persepsi sebesar 4,5974. Dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki gap positif, sedangkan dimensi bukti fisik dan keandalan masih menunjukkan gap negatif sehingga menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini menghasilkan sistem berbasis web yang mengintegrasikan pengumpulan data, rekapitulasi hasil kuesioner, perhitungan gap *SERVQUAL*, dan visualisasi hasil survei dalam satu platform. Sistem ini meningkatkan efisiensi monitoring layanan dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Integrasi *SERVQUAL* dengan platform digital ini memberikan pendekatan yang lebih efisien untuk mendukung evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Keywords:

Halim Station; *SERVQUAL*; High-Speed Rail Services; Passenger Satisfaction; Web-Based Service Quality Assessment.

The rapid development of high-speed railways requires service providers to continuously improve station facilities and service quality to meet passenger expectations. Although the *Service Quality (SERVQUAL)* method has been widely applied to evaluate service quality, studies integrating data collection, processing, and real-time visualisation into a single web-based platform remain limited, particularly in Indonesia's high-speed railway services. This study aims to analyse passenger satisfaction with the facilities and services at Halim Station using a web-based *SERVQUAL* approach while developing a digital platform to support continuous service evaluation. A quantitative approach was employed involving 131 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a web-based questionnaire measuring passengers' perceptions and expectations and were analysed through validity and reliability tests, followed by *SERVQUAL* gap analysis across five service quality dimensions. The results indicate that all questionnaire items are valid and reliable, and the overall service quality of Halim Station is classified as very good, with an average perception score of 4.5974. Positive gaps were identified in the responsiveness, assurance, and empathy dimensions, whereas the tangibles and reliability dimensions exhibited slight negative gaps, indicating areas requiring improvement. This study develops a web-based system that integrates questionnaire data collection, *SERVQUAL* gap calculation, data recapitulation, and survey result visualisation. The system helps improve the efficiency of service monitoring and assists in making decisions based on station management data. By combining *SERVQUAL* with a digital web-based platform, this approach offers a more efficient method for supporting continuous service quality evaluation in railway station services.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sektor vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat di Indonesia, yang merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 281,6 juta jiwa (BPS, 2025). Besarnya jumlah penduduk ini dibutuhkan suatu moda transportasi untuk memudahkan dalam mobilitas atau perpindahan. Sesuai laporan tahunan dan keberlanjutan Tahun 2024 (KAI, 2024), sebesar 51,8 juta penumpang kereta api. Hal ini terbukti bahwa kereta api tetap menjadi pilihan transportasi yang efektif bagi masyarakat dari berbagai pilihan transportasi yang tersedia. Dengan kemajuan teknologi, kereta api dapat menyelesaikan masalah waktu, kapasitas angkut, dan ketahanan sarana dan prasarana dengan cepat tanpa merusak jalan (Mentiring et al., 2023).

Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, interaksi antara Jakarta dan Bandung semakin meningkat, ditandai oleh pergerakan manusia, arus investasi, serta distribusi komoditas yang kian intensif. Pada periode yang sama, proses urbanisasi juga berkembang pesat di wilayah koridor yang menghubungkan kedua kawasan metropolitan tersebut (Mahesa et al., 2009). Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia merealisasikan proyek strategis nasional berupa pembangunan Kereta Cepat Jakarta–Bandung. Moda transportasi ini dirancang untuk memangkas waktu tempuh perjalanan menjadi sekitar 36–44 menit, dengan kapasitas maksimum hingga 601 penumpang dalam satu kali perjalanan (Rahmatunnisa et al., 2021). Proyek ini merupakan bentuk kerja sama strategis antara konsorsium Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia dan perusahaan perkeretaapian China yang bertujuan untuk menghadirkan sistem transportasi modern dengan waktu tempuh yang lebih singkat. Keberhasilan implementasi proyek ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan pengguna layanan (Rafii & Widiyanesti, 2024).

Kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat menuntut penyedia jasa transportasi kereta api untuk menyediakan fasilitas stasiun yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar tersebut telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (Kementerian Perhubungan Republik, 2019). SPM di stasiun kereta api sebagaimana pada peraturan tersebut, minimal harus memenuhi tolak ukur keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Guna mencapai tolak ukur tersebut diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan pada prasarana perkeretaapian khususnya stasiun.

Stasiun Halim merupakan salah satu stasiun utama pada operasional Kereta Cepat yang berperan sebagai titik keberangkatan dan kedatangan penumpang di wilayah Jakarta. Sebagai gerbang utama layanan kereta cepat, Stasiun Halim memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi awal penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Cepat Whoosh (Imamuddin & Mahmuda, 2024). Tingginya intensitas penggunaan stasiun ini serta fungsinya sebagai simpul transportasi yang terintegrasi dengan moda lain menuntut penyedia layanan untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan yang optimal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas stasiun, ketanggapan petugas, ketersediaan informasi, serta kenyamanan area pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penelitian sebelumnya pada Stasiun Garut, Pasar Senen, Tanjung Karang menunjukkan bahwa metode SERVQUAL dan IPA mampu mengidentifikasi yang tidak hanya mengukur kualitas layanan secara menyeluruh, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan prasarana (Ardiani et al., 2025; Gumilang et al., 2024; Mentiring et al., 2023). Oleh karena itu, evaluasi kualitas fasilitas dan pelayanan di Stasiun Halim menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang.

Metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) telah diuji secara empiris dan dirancang sebagai alat pengukuran kualitas pelayanan dari perspektif pengguna. Metode ini terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, dapat juga digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) pada setiap dimensi dan dapat membantu mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki serta menunjukkan perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima (Irawan & Sitanggang, 2020). Penelitian ini menggunakan metode Service Quality untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Halim, serta mengintegrasikan sistem berbasis website sebagai sarana pengumpulan dan pengolahan data guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keandalan hasil penelitian.

Implementasi sistem informasi survei kepuasan masyarakat berbasis framework laravel yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan diharapkan dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui proses pengumpulan data kepuasan masyarakat yang lebih efektif, efisien, serta memiliki tingkat akurasi dan validitas yang lebih baik dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Fadilillah et al., 2025). Tanpa pendekatan yang sistematis, pengelola akan mengalami kesulitan dalam mengoptimalkan pemanfaatan informasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu adanya sistem informasi yang dapat digunakan untuk mengelola data kepuasan pelanggan secara real time (Wijaya et al., 2025). Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan stasiun menggunakan SERVQUAL, CSI, maupun IPA secara konvensional melalui pengolahan data statistik terpisah (Gumilang et al., 2024) (Puspitasari et al., 2023) (Riyadi & Hidayat, 2022) (Mentiring et al., 2023). Namun, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan proses

pengumpulan data, pengolahan nilai harapan dan persepsi, perhitungan gap SERVQUAL, serta visualisasi hasil dalam satu platform website yang dapat digunakan secara real time untuk mendukung evaluasi pelayanan stasiun.

Penelitian ini penting untuk mengevaluasi kualitas fasilitas dan pelayanan di Stasiun Halim yang merupakan stasiun utama Kereta Cepat serta memastikan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimum menurut PM 63 Tahun 2019. Penelitian dengan metode SERVQUAL berbasis website dapat mengidentifikasi gap antara harapan dan persepsi penumpang sehingga menjadi dasar peningkatan layanan secara real time. Hasilnya juga diharapkan mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan pengembangan manajemen pemeliharaan berbasis prediksi yang akurat.

METODE

Metode penelitian yang pertama kali dilakukan yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuantitatif. Data primer diperoleh dari hasil survei menggunakan kuesioner, sehingga perlu dilakukan penyebaran kuesioner kepada penumpang Kereta Cepat pada Stasiun Halim dengan website. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen yang relevan dengan penelitian ini, seperti data operasional dan laporan pelanggan. Pada tahap ini dilakukan pembuatan website yang berfungsi sebagai media penyajian informasi serta pengumpulan data tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Stasiun Halim. Website dikembangkan menggunakan platform yang saling terintegrasi.

Implementasi website dengan penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden yang telah memenuhi kriteria, misalnya pernah menggunakan Kereta Cepat minimal satu kali untuk memperoleh data primer. Kuesioner meliputi survei persepsi penumpang dan survei harapan penumpang dengan beberapa pertanyaan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 131 orang yang diperoleh melalui teknik purposive sampling (Yamane, 1967) (Sugiyono, 2021). Jumlah tersebut digunakan sebagai dasar dalam analisis validitas, reliabilitas, dan perhitungan gap SERVQUAL. Adapun kriteria responden meliputi individu yang pernah menggunakan layanan Kereta Cepat di Stasiun Halim minimal satu kali.

Data yang diperoleh melalui kuesioner diuji menggunakan software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas untuk mengukur instrumen tersebut relevan dengan variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas memastikan instrumen memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali (Banu et al., 2025).

Data yang telah tervalidasi diolah menggunakan perangkat lunak statistik (SPSS) dan Ms. Excel untuk melakukan analisis lebih lanjut. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung gap antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi SERVQUAL sehingga dapat menggambarkan interpretasi hasil yang diharapkan sesuai tujuan penelitian. Guna mengetahui gap yang tersedia, terlebih dahulu menghitung nilai harapan dan persepsi dengan rumus sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988):

Nilai Persepsi dihitung menggunakan rumus:

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (1)$$

Nilai Harapan dihitung menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

Nilai gap SERVQUAL dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Gap} = Y - X \quad (3)$$

Keterangan:

Y = rata-rata nilai persepsi,

X = rata-rata nilai harapan,

Y_i = skor persepsi responden,

X_i = skor harapan responden,

n = jumlah responden.

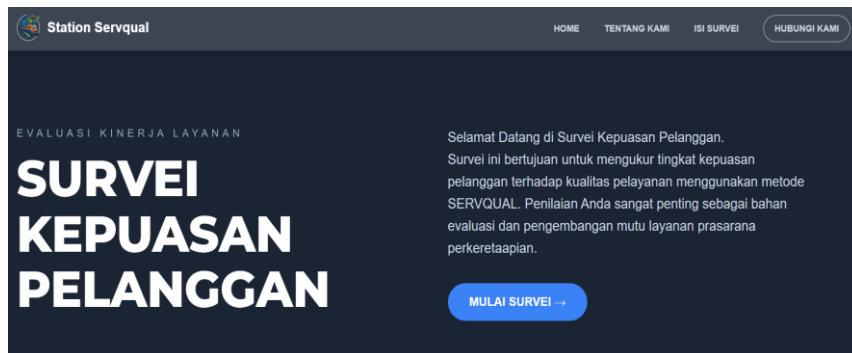
Nilai gap positif menunjukkan bahwa persepsi penumpang lebih tinggi daripada harapan, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa persepsi penumpang masih lebih rendah daripada harapan.

HASIL

Implementasi Website Survei Kepuasan Penumpang

Pada penelitian ini dikembangkan website sebagai media pengumpulan, penyimpanan, dan pengolahan data kepuasan penumpang Kereta Cepat di Stasiun Halim. Website dirancang untuk mendukung proses survei secara digital sehingga mampu meningkatkan efisiensi pengumpulan data dibandingkan metode kuesioner konvensional.

Sistem terdiri atas beberapa modul utama, yaitu halaman awal sistem website (Gambar 1.), form kuesioner persepsi dan harapan (Gambar 2.) dan basis data hasil survei (Gambar 3). Penggunaan website memungkinkan data yang diperoleh tersimpan secara otomatis dan dapat diproses secara real time untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

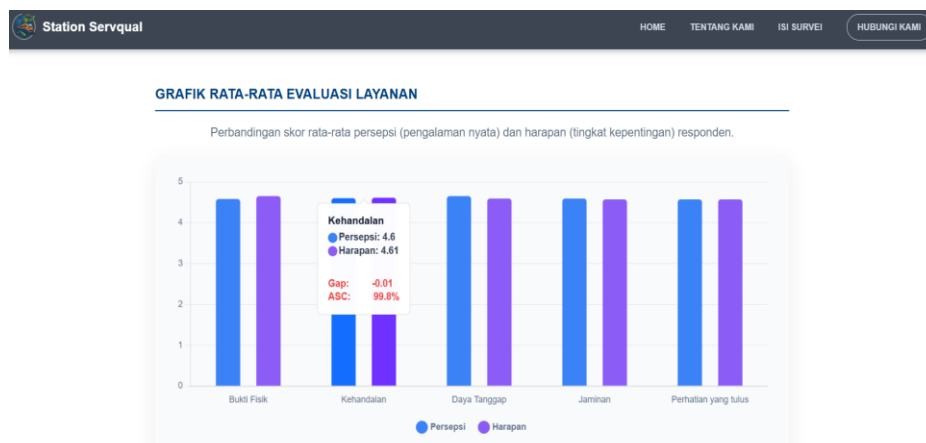


Sumber : Hasil Website Pribadi “*stationservqual.com*”

Gambar 1. Dashboard Awal Sistem Website

Sumber : Hasil Website Pribadi “*stationservqual.com*”

Gambar 2. Halaman Pengisian Kuesioner



Sumber : Hasil Website Pribadi “*stationservqual.com*”

Gambar 3. Dashboard Hasil Survei

Pengujian Website

Sebelum diimplementasikan dalam penelitian, website terlebih dahulu menjalani pengujian untuk memverifikasi kesesuaian fungsi sistem. Validasi fungsional website dilakukan melalui Black Box Testing untuk memastikan bahwa seluruh fitur dapat beroperasi sesuai kebutuhan pengguna sebelum diterapkan dalam penelitian.

Tabel 1. Hasil Pengujian Website

No.	Fitur Sistem	Hasil Pengujian	Status
1	Login pengguna	Berhasil	Valid
2	Input data responden	Berhasil	Valid
3	Pengisian kuesioner	Berhasil	Valid
4	Penyimpanan data	Berhasil	Valid
5	Rekapitulasi hasil	Berhasil	Valid

Sumber: Data Olahan (2026)

Berdasarkan hasil pengujian fungsional pada Tabel 1. seluruh fitur utama sistem berhasil beroperasi sesuai kebutuhan yang telah ditentukan, sehingga sistem dinyatakan layak untuk digunakan sebagai media pengumpulan data penelitian.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dianalisis untuk mengetahui profil pengguna Kereta Cepat yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Total	Persentase
1	Laki – Laki	76	58%
2	Perempuan	55	42%
	Jumlah	131	100%

Sumber: Data Olahan (2026)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan 131 orang dari total responden, mayoritas adalah laki-laki sebanyak 76 orang dengan persentase sebesar 58% sementara perempuan sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 42%.

Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Total	Persentase
1	< 20 Tahun	8	6%
2	20 - 30 Tahun	105	80%
3	31 - 40 Tahun	18	14%
	Jumlah	131	100%

Sumber: Data Olahan (2026)

Berdasarkan distribusi usia responden pada Tabel 3, kelompok usia 20–30 tahun mendominasi penelitian ini dengan jumlah 105 responden atau 80% dari total responden yang mengisi kuesioner. Data karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna kereta cepat berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi antara Jakarta dan Bandung.

Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

No.	Tujuan Perjalanan	Total	Persentase
1	Kunjungan Keluarga	21	16%
2	Pekerjaan	68	52%
3	Wisata	30	23%
4	Lainnya	12	9%
	Jumlah	131	100%

Sumber: Data Olahan (2026)

Tabel 4. menunjukkan bahwa moda transportasi ini cukup diminati oleh para profesional atau pegawai yang membutuhkan kecepatan dan efisiensi waktu dalam mobilitas antar kota. Sesuai hasil kuesioner menunjukkan bahwa

mayoritas pengguna Kereta Cepat untuk tujuan pekerjaan dengan jumlah 68 orang (52%) dari total responden. Selanjutnya disusul untuk tujuan wisata sebanyak 23% dan kunjungan keluarga 16%, hal ini menunjukkan bahwa kereta cepat juga dimanfaatkan untuk keperluan sosial dan hiburan. Sementara itu, kategori lainnya sebesar 9% yang mana dimanfaatkan untuk perjalanan pendidikan, keperluan pribadi mendesak, atau alasan lainnya yang tidak termasuk dalam kategori utama.

Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Pearson Correlation. Pernyataan dianggap valid apabila memiliki nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel ($N=131$, $r\text{-tabel} = 0,176$). Uji reliabilitas pada kuesioner ini menggunakan uji Cronbach's alpha. Dalam hal ini, kuesioner dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, sebagaimana digunakan oleh Prastiwi et al. (2025) pada berbagai penelitian studi kualitas layanan berbasis SPSS.

Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Kuesioner Harapan dan Persepsi

Kode	Pernyataan	r – hitung Harapan	r – hitung Persepsi	r - tabel	Keterangan
P1,H1	Ketersediaan fasilitas keamanan dan keselamatan	0,468	0,368	0,176	Valid
P2,H2	Kenyamanan fasilitas penunjang	0,605	0,500	0,176	Valid
P3,H3	Kenyamanan penampilan pegawai	0,285	0,522	0,176	Valid
P4,H4	Ketepatan Jadwal	0,368	0,360	0,176	Valid
P5,H5	Pemenuhan moda transportasi integrasi gratis	0,514	0,340	0,176	Valid
P6,H6	Harga tiket yang sesuai dengan kualitas diberikan	0,444	0,506	0,176	Valid
P7,H7	Seberapa penting waktu Boarding pass atau pemeriksaan tiket mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan penumpang	0,496	0,474	0,176	Valid
P8,H8	Kenyamanan perjalanan kereta yang minim guncangan dan getaran	0,612	0,627	0,176	Valid
P9,H9	Kepekaan petugas dalam membantu penumpang	0,652	0,554	0,176	Valid
P10,H10	Ketanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan penumpang	0,560	0,494	0,176	Valid
P11,H11	Seberapa penting adanya layanan untuk kebutuhan informasi	0,489	0,509	0,176	Valid
P12,H12	Pelayanan petugas yang ramah dan profesional	0,590	0,619	0,176	Valid
P13,H13	Komunikasi petugas yang baik dalam memberikan informasi	0,499	0,565	0,176	Valid
P14,H14	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menangani masalah	0,594	0,591	0,176	Valid
P15,H15	Pelayanan penumpang yang setara	0,578	0,457	0,176	Valid
P16,H16	Perhatian dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus	0,581	0,534	0,176	Valid
P17,H17	Ketersediaan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus	0,298	0,319	0,176	Valid

Sumber: Data Olahan (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pada Tabel 5. menginterpretasikan variabel harapan dan persepsi yang diperoleh bahwa seluruh 17 item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel (0,176). Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner Harapan dan Persepsi

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Harapan	0,8205	Reliabel
Persepsi	0,8021	Reliabel

Sumber: Data Olahan (2026)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha telah memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

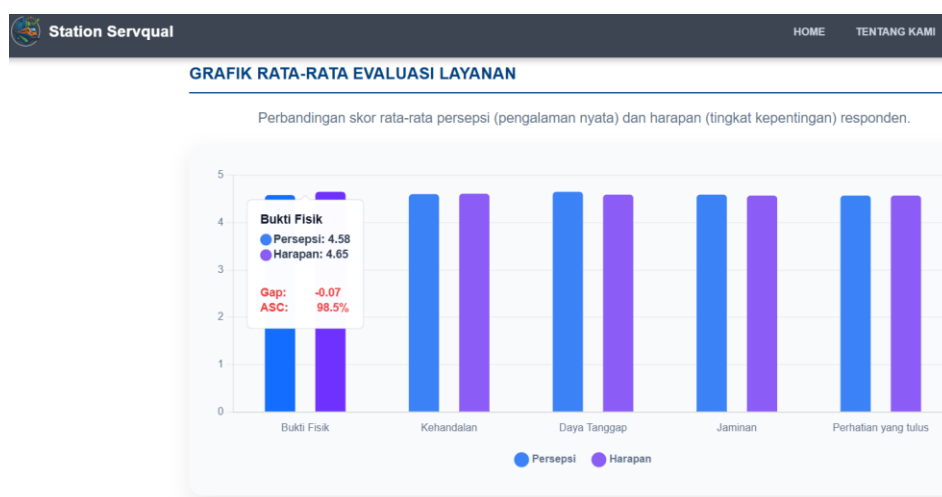
Analisis Gap SERVQUAL

Variabel penelitian menunjukkan nilai kesenjangan (gap) tingkat kepuasan yang diperoleh dari selisih antara persepsi (kenyataan yang dirasakan) dan harapan responden pada masing-masing dimensi SERVQUAL sebagaimana disajikan dalam Tabel 7. Nilai gap tersebut mencerminkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pengguna jasa.

Tabel 7. Hasil Analisis Gap SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Kode	Harapan	Persepsi	Gap
Bukti Fisik (Tangibles)	P1 – P3, H1 – H3	4,6513	4,5776	-0,0738
Reliabilitas (Reliability)	P4 – P8, H4 – H8	4,6076	4,5954	-0,0122
Daya Tanggap (Responsiveness)	P9 – P11, H9 – H11	4,5929	4,6539	0,0611
Jaminan (Assurance)	P12 – P14, H12 – H14	4,5660	4,5878	0,0179
Perhatian (Empathy)	P15 – P17, H15 – H17	4,5674	4,5725	0,0051

Sumber: Data Olahan (2026)



Gambar 4. Grafik Rata – Rata Pada Website

Interpretasi kategori tingkat pelayanan didasarkan pada rata-rata skor persepsi dengan skala Likert 1–5. Kriteria interpretasi yang digunakan adalah: 1,00–1,80 = sangat tidak baik; 1,81–2,60 = tidak baik; 2,61–3,40 = cukup; 3,41–4,20 = baik; dan 4,21–5,00 = sangat baik. Sementara itu, nilai gap SERVQUAL digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Gap negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan penumpang, sedangkan gap positif menunjukkan bahwa kinerja layanan telah melampaui harapan penumpang. Nilai gap menunjukkan perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, di mana gap positif menunjukkan kualitas layanan telah melampaui harapan, sedangkan gap negatif menunjukkan adanya aspek layanan yang perlu ditingkatkan (Parasuraman et al., 1988).

Secara keseluruhan, rata-rata nilai persepsi pada lima dimensi SERVQUAL adalah 4,5974, sehingga kualitas pelayanan di Stasiun Halim Kereta Cepat termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap positif pada dimensi Responsiveness (0,0611), Assurance (0,0179), dan Empathy (0,0051), yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan penumpang. Namun, berdasarkan nilai gap dimensi Bukti Fisik/Tangibles (-0,0738) dan Reliabilitas/Reliability (-0,0122) masih menjadi prioritas perbaikan karena memiliki nilai gap negatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang berkaitan dengan kompetensi dan kinerja petugas, seperti ketanggapan dalam memberikan bantuan, kemampuan menangani keluhan, profesionalisme, serta perhatian terhadap kebutuhan penumpang telah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana penunjang, dan keandalan layanan operasional masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kesesuaian yang lebih optimal antara harapan dan persepsi penumpang.

SIMPULAN

Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, sehingga metode ini terbukti mampu mengidentifikasi secara kuantitatif dimensi layanan yang telah

memenuhi standar maupun yang masih memerlukan peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang digunakan dalam kuesioner telah mempertimbangkan aspek Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, terutama pada aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Namun, penelitian ini tidak melakukan audit kepatuhan SPM secara langsung, sehingga hasil penelitian lebih tepat ditafsirkan sebagai evaluasi persepsi penumpang terhadap aspek layanan yang berkaitan dengan SPM.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan dan implementasi metode SERVQUAL berbasis website dalam penelitian ini memberikan kontribusi berupa sistem evaluasi kualitas pelayanan yang terintegrasi, di mana proses pengumpulan data, pengolahan kuesioner, perhitungan nilai harapan, persepsi, dan gap SERVQUAL, serta penyajian hasil analisis dapat dilakukan secara otomatis dalam satu platform. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4, website yang dikembangkan mampu menampilkan hasil analisis kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL dalam bentuk tabel dan visualisasi yang informatif sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan interpretasi dan evaluasi tingkat kepuasan penumpang. Dengan demikian, website yang dikembangkan berfungsi sebagai media digital untuk pengumpulan kuesioner, rekapitulasi data, perhitungan nilai SERVQUAL, dan visualisasi hasil survei. Sistem ini dapat membantu pengelola Stasiun Halim membaca hasil evaluasi layanan secara lebih cepat, terdokumentasi, dan berbasis data. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan stasiun sehingga mampu meningkatkan kepuasan penumpang secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, K. S., Roji, F. F., & Farisya, G. (2025). *Analyzing Railway Passenger Satisfaction Using SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA) for Tourism Purposes*. Vol 4, 56–64. <https://doi.org/10.56910/literacy.v4i2.2196>
- Banu, E. P., Rahman, D. H., & Zamroni. (2025). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Resiliensi Akademik Pada Siswa Smp*. 14(1), 110–118. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/insight/article/view/55847/22323>. <https://doi.org/10.21009/INSIGHT.141.12>
- BPS. (2025). *Statistik Indonesia 2025*.
- Fadilillah, F., Amir, F., Hasibuan, R. S., & Maryam, S. I. (2025). *Public Satisfaction Survey Information System Using Laravel Framework at Local Government Public Services Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat dengan Framework Laravel pada Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. 5(July), 1074–1082. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Gumilang, D., Study, C., Senen, P., Dewi, A., Suwandi, A., & Amperajaya, D. (2024). *Analysis and Improvement of Service Quality at PT KAI Using Servqual and IPA Methods (Case Study: Pasar Senen Station- Jakarta)*. 11(02), 439–443. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10702714>
- Imamuddin, M., & Mahmuda, D. Q. (2024). *Drainage Analysis Of Jakarta Bandung High Speed Train Station At Halim Station Using Hec-Rass*. *International Journal of Civil Engineering and Infrastructure*, 4(2), 13–22. <https://doi.org/10.24853/ijcei.4.2.13-22>
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual)*. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- KAI. (2024). *Laporan Tahunan dan Keberlanjutan 2024 : Memperkuat Layanan dan Menjamin Keselamatan untuk Wujudkan Keberlanjutan*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Mahesa, A., Dorodjatoen, H., Perencanaan, B., Nasional, P., & Pusat, J. (2009). *The Emergence of Jakarta-Bandung Mega-Urban Region and its Future Challenges*. 20(1), 15–33. <https://doi.org/https://journals.itb.ac.id/index.php/jpwk/article/view/4164>
- Mentiring, B., Oktarina, D., & Dirangga, K. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Kasus : Stasiun Tanjung Karang)*. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 7(2), 205–213. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32832/komposit.v7i2.14397>
- Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Volume 64, 12–40.
- Prastiwi, H., Assegaff, S., & Devitra, J. (2025). *Analisis Website MAN 2 Jambi Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 19(2), 250–261. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2025.19.2.2550>
- Puspitasari, M. D., Iswanto, A. P., & Wicaksono, A. (2023). *Tingkat Kualitas Pelayanan Perjalanan Kereta Api Diesel (Krd) Jalur Surabaya-Sidoarjo Berdasarkan Metode Servqual*. 7(1). <https://doi.org/10.37367/jpi.v7i1.247>

- Rafii, M. M., & Widiyanesti, S. (2024). Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Layanan: Studi Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC). *E-Proceeding of Management*, 4325–4332.
- Rahmatunnisa, S. N., Utami, A., & Nurhidayat, A. Y. (2021). *Probabilitas Perpindahan Penumpang Transportasi Massal Berbasis Rel (Studi Kasus Kereta Api Argo Parahyangan Terhadap Kereta Cepat Jakarta – Bandung)*. 04(September), 91–96.
- Riyadi, M. I., & Hudayat, Y. (2022). Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan stasiun kereta api. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 535–542. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i8.365>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta
- Wijaya, C. A., Setiaji, P., & Arifin, M. (2025). *Implementasi Sistem Web Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan Pt Yohom Solution Indonesia Dengan Metode Servqual. Volume 5*(421–431). <https://doi.org/10.58794/jekin.v5i1.1318>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*, 2nd Edition, New York: Harper and Row.