



ARCADE JURNAL ARSITEKTUR

p-ISSN: 2580-8613 (Cetak)

e-ISSN: 2597-3746 (Online)

<http://jurnal.universitaskabangsaan.ac.id/index.php/arcade>



KINERJA FASILITAS KOMERSIAL STASIUN KERETA API: PERSEPSI VS HARAPAN

Dewi Rachmaniatus Syahriyah¹, Nova Asriana²

Dosen Arsitektur, Universitas Langlangbuana

E-mail: dewi.rachmaniatus@unla.ac.id, nova@unla.ac.id

Informasi Naskah:

Diterima:

April 2021

Direvisi:

10 Mei 2021

Disetujui terbit:

7 Juni 2021

Diterbitkan:

Cetak:

29 Juli 2021

Online

29 Juli 2021

Abstract: The operation of railway station facilities prioritizes comfort, security and safety. In addition, the station also has high commercial value with commercial facilities. The role of users in commercial facilities as visitors to commercial facilities is very important. This relates to the level of comfort and satisfaction felt by visitors. This research will discuss about the performance of commercial facilities in order to get a railway station commercial facility arrangement that can adjust the level of comfort and user satisfaction. The level of comfort is indicated by the value of the visitor's perception, while the level of satisfaction is indicated by the value of visitor expectations of the railway station commercial facilities. Quantitative analysis was performed using the quadrant analysis method. The selected case studies are Bandung Station and Kiaracandong Station. The results of the analysis show that there are two important elements in the arrangement of commercial facilities for the railway station, namely disability facilities and family facilities. The results of this analysis are expected to be the basis for the planning of the railway station commercial facilities.

Keyword: Performance, Commercial, Train Station

Abstrak: Penyelenggaraan sarana transportasi kereta api sangat memprioritaskan kenyamanan, keamanan dan keselamatan operasional. Selain dari sisi pelayanan transportasi, stasiun juga memiliki nilai komersial yang tinggi dengan adanya fasilitas komersial. Peran pengguna fasilitas komersial yaitu pengunjung fasilitas komersial sangatlah penting. Hal ini berkaitan dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna fasilitas komersial. Pada penelitian ini akan membahas mengenai tingkat kinerja fasilitas komersial stasiun kereta api guna mendapatkan penataan fasilitas komersial stasiun kereta api yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna. Tingkat kenyamanan ditunjukkan dengan nilai persepsi pengunjung, sedangkan tingkat kepentingan ditunjukkan mencari nilai harapan pengunjung terhadap fasilitas komersial stasiun kereta api. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan metode analisis kuadran *important performance analysis*. Studi kasus yang dipilih adalah Stasiun Bandung dan Stasiun Kiaracandong. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua elemen penting dalam penataan ini, yaitu fasilitas disabilitas dan fasilitas ibu dan anak. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam rencana penataan fasilitas komersial stasiun kereta api.

Kata Kunci: Kinerja, Komersial, Stasiun Kereta

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan sarana perkotaan sangat memprioritaskan kenyamanan, keamanan dan keselamatan operasional perjalanan kereta api. Seluruh aspek pelayanan yang ada dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luasan yang dibutuhkan untuk masing-masing fasilitas yang ada di area stasiun kereta api. Selain dari sisi pelayanan, stasiun juga memiliki nilai komersial yang tinggi, seperti keberadaan fasilitas komersial antara lain pemasangan iklan serta fasilitas retail.

Pengadaan periklanan dan retail ini harus tetap sesuai dengan kaidah yang berlaku juga tidak mengganggu fungsi pelayanan bagi penumpang kereta api, serta tetap memenuhi standar pelayanan

minimum di stasiun. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjelaskan di stasiun kereta api dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api dengan syarat tidak mengganggu fungsi stasiun. Fasilitas penunjang dalam hal ini dapat didefinisikan salah satunya adalah fasilitas komersial yakni tempat untuk melakukan kegiatan perniagaan pembelian atau pembelian barang dan jasa.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat diketahui bahwa keberadaan fasilitas komersial merupakan bagian dari fasilitas penunjang yang ada di area stasiun kereta api. Keberadaan fasilitas komersial ini harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat

memiliki nilai komersial yang tinggi dengan tetap mempertimbangkan fasilitas utama stasiun kereta api. Untuk itu, peran pengguna fasilitas komersial yaitu pengunjung stasiun dan tenant yang menempati fasilitas komersial sangatlah penting. Hal ini berkaitan dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna fasilitas komersial. Sehingga perlu adanya pertimbangan peningkatan kualitas fasilitas komersial yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna fasilitas komersial kereta api.

Identifikasi kualitas fasilitas komersial diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan (Kusnendi, 2008). Hal ini berkaitan dengan dukungan kualitas layanan komersial guna menciptakan kegiatan perekonomian serta mendukung fasilitas transportasi publik terutama di stasiun kereta api. Salah satu upaya dalam melakukan identifikasi kinerja fasilitas komersial adalah dengan mengukur kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan (Budiono, 2013). Analisis ini dilakukan dengan metode *servqual* melalui analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tingkat kinerja (*satisfaction*) biasanya cenderung berhubungan dengan penerimaan kualitas pelayanan (Jen and Hu, 2003 dan Petrick, 2004). Sedangkan menurut Oslon & Dover (dalam Soltani, 2012) kepuasan pengunjung merupakan salah satu bentuk penerima suatu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengunjung berpengaruh pada penilaian kepuasan pengunjung. Dari penelitian lain (Tse & Wilton dalam Soltani, 2012) menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pengunjung didasarkan dari harapan pengunjung. Sehingga dapat diketahui bahwa dalam penilaian optimal suatu fasilitas pelayanan khususnya fasilitas komersial, penting untuk memperhatikan persepsi pengunjung dalam pemenuhan kegiatannya, serta harapan yang dirasakannya.

Pada penelitian ini akan membahas mengenai tingkat kualitas kinerja fasilitas komersial stasiun kereta api guna mendapatkan kriteria penataan fasilitas komersial stasiun kereta api yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna. tingkat kinerja ditunjukkan dengan mencari nilai persepsi pengunjung, sedangkan tingkat kepentingan ditunjukkan dengan mencari nilai harapan pengunjung terhadap fasilitas komersial stasiun kereta api.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas Komersial Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api dalam bab 2 Jenis dan Kegiatan Stasiun pasal 2 dan pasal 3 menjelaskan bahwa kegiatan stasiun terdiri dari kegiatan stasiun yang mencakup kegiatan pokok dan kegiatan usaha penunjang, serta kegiatan jasa pelayanan khusus. Kegiatan usaha penunjang merupakan dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian.

Bangunan komersial di Stasiun terdapat pada Kegiatan Penunjang dan Kegiatan Jasa Pelayanan Khusus berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Berdasarkan pada Buku Pedoman Standarisasi Stasiun tahun 2012 dijelaskan bahwa terdapat ruang untuk Kegiatan Penunjang dan Jasa Pelayanan Khusus. Ruang ini adalah ruang yang diperuntukan bagi kegiatan-kegiatan komersial yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang kegiatan penyelenggaraan jasa angkutan kereta api di stasiun. Ruang ini meliputi pertokoan, restoran, parkir kendaraan, Gudang, penitipan barang, bongkar muat barang, ATM, serta reservasi hotel dan travel. Ruang ini kemudian dijelaskan sebagai area fasilitas komersial stasiun yang di bagi menjadi 5 (lima) kategori, yaitu kuliner, pertokoan, jasa, iklan, dan layanan otomatisasi.

Fasilitas komersial sebagai bagian dari suatu area memiliki beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Terutama berkaitan dengan adanya pengunjung sebagai bagian utama dari suatu kegiatan komersial. Persepsi pengunjung merupakan bagian penting dari perwujudan *image* suatu area komersial, hal ini terwujud dengan adanya visual area komersial dalam suatu perancangan. Kriteria area komersial lainnya seperti yang sudah dijabarkan oleh Dikwatama (2019), yaitu aksesibilitas, jangkauan aktivitas, visual bangunan, teknologi, integrasi, kenyamanan, dan keamanan. Kriteria-kriteria ini kemudian harus disesuaikan dengan jenis aktivitas yang di wadah oleh suatu fasilitas komersial. Pada penelitian ini, akan difokuskan pada fasilitas komersial yang ada di Stasiun Kereta Api, sehingga kriteria yang ada akan disesuaikan pula dengan persyaratan teknis bangunan gedung stasiun kereta api.

Penilaian Kinerja Fasilitas Komersial

Kualitas fasilitas komersial dapat diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan komersial yang mampu diberikan. Kualitas layanan komersial yang baik sangat dibutuhkan agar dapat mendukung kegiatan perekonomian serta mendukung fasilitas transportasi publik terutama di stasiun kereta api. Oleh karena itu, identifikasi karakteristik kualitas layanan diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan (Kusnendi, 2008).

Pengukuran kualitas fasilitas komersial dapat dilakukan dengan menerapkan metode penilaian kualitas pelayanan, yaitu metode *Servqual*. Metode ini dipelopori oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Budiono, 2013) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode *servqual* dilakukan berdasarkan pada pendekatan pengguna, dengan cara mengukur kualitas secara kuantitatif.

Melalui metode *servqual* tersebut maka dapat dilakukan beberapa analisa kualitas layanan, diantaranya Analisis *Gap Servqual*, Analisis Tingkat Kesesuaian, serta Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian ini akan digunakan metode yang paling mudah dan telah

dipergunakan secara umum pada berbagai bidang kajian dan penelitian, yaitu Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA dilakukan dengan pengukuran factor tingkat kinerja (*satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan dalam bentuk diagram (Budiono, 2013).

Diagram IPA dihasilkan dengan menggunakan software JMP untuk mempermudah tahapan analisis data. Selanjutnya interpretasi pada diagram IPA dilakukan dengan membagi diagram menjadi empat kuadran seperti pada gambar. Interpretasi analisis ini merupakan dasar dari analisis IPA, yaitu : (Budiono, 2013)

- a. Kuadran Satu (A), “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*) : factor yang berada pada kuadran ini dianggap sebagai prioritas faktor paling penting. Faktor ini juga wajib menjadi perhatian utama guna meningkatkan kualitas kinerja fasilitas komersial.
- b. Kuadran dua (B), “*Keep up The Good Work*” (*high importance & high satisfaction*) : Faktor yang ada pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang kepuasan pengunjung, sehingga faktor ini harus tetap dapat dipertahankan hasil kinerjanya.
- c. Kuadran tiga (C), “*Low Priority*” (*low importance & low satisfaction*) : Faktor yang ada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi pengunjung dan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sehingga faktor ini dianggap tidak perlu menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja.
- d. Kuadran empat (D), “*Possible Overkill*” (*low importance & high satisfaction*) : Faktor yang ada pada kuadran ini memiliki nilai persepsi yang tinggi namun dianggap tidak terlalu penting. Sehingga alokasi pemikiran pada faktor ini harus dialihkan kepada faktor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi.

METODOLOGI PENELITIAN

Tipe rancangan riset pada penelitian ini merupakan *cross-sectional studies* yaitu hanya mengamati pada satu waktu tertentu, serta merupakan riset *retrospective non-experimental*, yaitu dengan melihat fenomena yang sudah terjadi tanpa mengendalikan variabel tertentu (Kumar, 2005). Sedangkan paradigma riset yang dilakukan adalah *positivist* dengan kerangka berpikir serta tahapan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Rancangan sampel pada penelitian ini adalah melalui *non-random sampling/probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan cara penentuan *sampling* yang didasarkan pada tujuan dan maksud tertentu (Kumar, 2005).

Pada penelitian ini, studi kasus yang terpilih adalah stasiun kereta api yang berada di kota Bandung, yaitu Stasiun Bandung dan Stasiun Kiaracondong. Untuk itu, responden yang dipilih adalah pengunjung pada masing-masing stasiun yang menggunakan fasilitas komersial stasiun kereta api.

Adapun metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis data teks dan objek melalui observasi dan wawancara terstruktur, serta analisis data numerik (kuantitatif) baik melalui analisis distribusi dan analisis kuadran *important performance analysis* (IPA) dengan penggunaan software analisis JMP.

Sedangkan tahap penelitian terbagi menjadi beberapa tahapan, yaitu: Tahap pertama adalah mengidentifikasi karakteristik fisik fasilitas komersial stasiun kereta api; tahap kedua adalah mengidentifikasi penilaian fasilitas komersial oleh pengunjung stasiun berdasarkan persepsi dan harapan pengunjung; tahap ketiga adalah mengidentifikasi nilai kinerja berdasarkan penilaian persepsi dan harapan pengunjung.

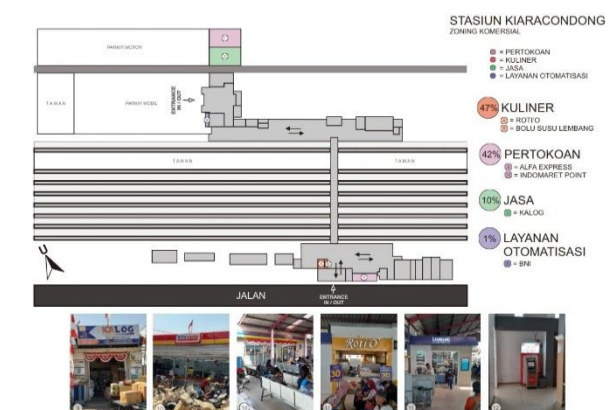
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Fisik Area Stasiun Kereta Api

Hasil analisis menunjukkan bahwa luasan fasilitas komersial pada seluruh stasiun studi kasus memiliki nilai yang berbeda, yaitu berkisar 24% pada Stasiun Bandung dan 15% pada Stasiun Kiaracondong dari total luas layanan fungsi stasiun.



Gambar 1. Area Komersial Stasiun Bandung



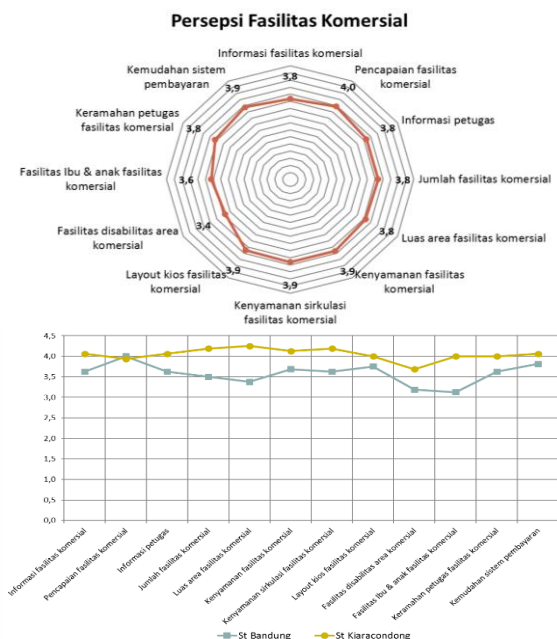
Gambar 2. Area Komersial Stasiun Kiaracondong

Penilaian Pengunjung terhadap Fasilitas Komersial Stasiun Kereta Api

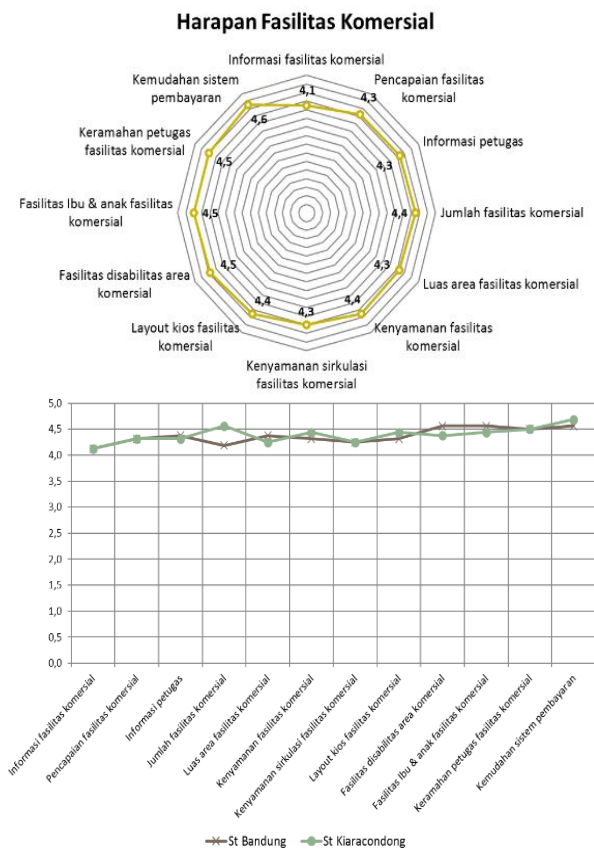
Identifikasi mencakup penilaian pengunjung terkait persepsi dan harapan pengunjung terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di Stasiun Kereta Api, khususnya fasilitas komersial. Identifikasi penilaian pengunjung dibagi menjadi 2 (dua) penilaian dengan kategori yang sama, yaitu persepsi pengunjung dan harapan pengunjung. Hasil dari analisis ini akan digunakan sebagai input rekomendasi elemen-elemen penting dalam penataan fasilitas komersial stasiun kereta api berdasarkan persepsi pengunjung.

Hasil penilaian persepsi pengunjung terhadap area komersial dapat dilihat pada diagram di bawah ini. Hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh nilai persepsi fasilitas komersial relatif sama rata. Namun variabel yang memiliki nilai paling tinggi adalah mengenai pencapaian fasilitas komersial (4.0 poin). Sedangkan variabel dengan nilai persepsi terendah yaitu fasilitas disabilitas (3.4 poin) dan fasilitas ibu & anak (3.6 poin). Hal ini menunjukkan bahwa pada seluruh stasiun pengamatan, fasilitas-fasilitas khusus seperti bagi penyandang disabilitas serta ibu dan anak cenderung kurang diperhatikan oleh pihak stasiun.

Selanjutnya untuk hasil identifikasi harapan pengunjung terhadap area komersial dapat dilihat pada diagram di bawah ini. Hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh nilai harapan fasilitas komersial relatif sama rata. Namun variabel yang memiliki nilai harapan paling tinggi adalah mengenai kemudahan sistem pembayaran (4.6 poin), keramahan petugas fasilitas komersial, fasilitas disabilitas dan fasilitas ibu & anak (4.5 poin). Sedangkan variabel dengan nilai harapan terendah yaitu informasi fasilitas komersial (4.1 poin). Hal ini menunjukkan bahwa pada seluruh stasiun pengamatan, fasilitas-fasilitas khusus seperti bagi penyandang disabilitas serta ibu dan anak memiliki kepentingan tersendiri di mata pengunjung.



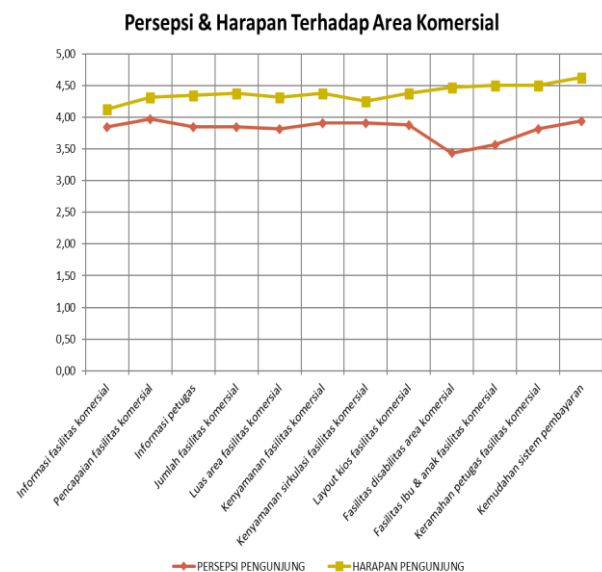
Grafik 1. Nilai Persepsi Pengunjung Terhadap Area Komersial Stasiun



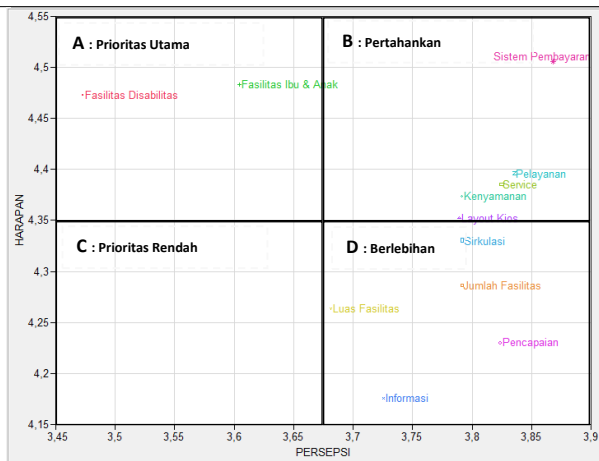
Grafik 2. Nilai Harapan Pengunjung Terhadap Area Komersial Stasiun

Kinerja Fasilitas Komersial Kereta Api

Tahapan selanjutnya adalah menganalisis nilai kinerja fasilitas komersial stasiun kereta api berdasarkan nilai persepsi dan harapan pengunjung. Pada diagram dapat terlihat bahwa rendahnya persepsi pengunjung terhadap fasilitas khusus disabilitas serta ibu & anak. Namun hal ini juga menunjukkan adanya harapan yang cukup tinggi pada variabel tersebut. Hal ini diduga terjadi karena pengunjung merasakan bahwa fasilitas bagi penyandang disabilitas serta ibu & anak masih kurang diperhatikan juga perlu untuk dikembangkan di area fasilitas komersial stasiun.



Grafik 3. Nilai Persepsi & Harapan Pengunjung



Grafik 4. Analisis Persepsi & Harapan Pengunjung terhadap elemen Area Komersial

Analisis selanjutnya dilakukan dengan menggunakan analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA) dengan bantuan software JMP dalam pembuatan diagramnya. Analisis ini dilakukan terhadap elemen penataan fasilitas komersial berdasarkan kenyamanan dan penilaian pengunjung. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa terdapat 4 (empat) kuadran elemen penataan fasilitas komersial stasiun kereta api berdasarkan tingkat kenyamanan & kepuasan pengguna. Prioritas yang paling utama didasarkan pada elemen fasilitas komersial yang memiliki nilai persepsi yang rendah, namun memiliki nilai harapan yang tinggi.

1. Kategori A, yaitu elemen fasilitas komersial paling utama dengan nilai persepsi rendah & nilai harapan tinggi. Elemen yang masuk dalam kelompok ini merupakan elemen yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan kualitasnya. Elemen fasilitas yang didapatkan yaitu fasilitas disabilitas & fasilitas ibu dan anak.
2. Kategori B, yaitu elemen fasilitas komersial dengan nilai persepsi tinggi & nilai harapan yang tinggi juga. Elemen yang masuk dalam kelompok ini merupakan elemen yang sudah cukup baik kualitasnya, sehingga harus tetap dipertahankan kondisinya.
3. Kategori C, yaitu elemen fasilitas komersial dengan nilai persepsi & nilai harapan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa elemen pada kelompok ini memiliki kondisi yang cukup baik bagi pengunjung walaupun menurut pengunjung elemen ini tidak terlalu menjadi elemen penting, sehingga memiliki prioritas yang rendah.
4. Kategori D, yaitu elemen fasilitas komersial dengan nilai persepsi tinggi namun harapan yang rendah. Elemen yang berada pada kelompok ini dianggap tidak terlalu penting. Sehingga alokasi pemikiran pada elemen ini harus dialihkan kepada elemen lain yang memiliki prioritas lebih tinggi.

Dari interpretasi di atas, diketahui bahwa ada beberapa aspek penting dalam melakukan penataan fasilitas komersial di stasiun kereta api yang dapat meningkatkan kenyamanan & memenuhi harapan pengunjung stasiun.

Penataan fasilitas komersial berdasarkan elemen penataan fasilitas didapatkan dari hasil analisis penilaian pengunjung, yaitu persepsi dan harapan pengunjung. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan bahwa terdapat dua elemen penting dalam penataan ini, yaitu fasilitas disabilitas dan fasilitas ibu dan anak. Fasilitas disabilitas dapat diwujudkan dengan adanya penambahan elemen pendukung guna mempermudah akses bagi penyandang disabilitas dalam mengunjungi fasilitas komersial stasiun. Elemen selanjutnya yaitu fasilitas bagi ibu dan anak (*nursery room*) maupun ruang bermain anak. Fasilitas khusus ibu dan anak ini juga dapat dilengkapi dengan ruang tunggu khusus bagi ayah saat keluarganya menggunakan *nursery room*. Sesuai dengan pernyataan Griffin (2000), bahwa dengan meningkatkan keamanan, kenyamanan dan kualitas akses dapat menjadi salah satu cara mudah peningkatan penggunaan fasilitas transportasi publik. Sehingga penataan ini dapat secara langsung meningkatkan ketertarikan pengunjung untuk menggunakan fasilitas di Stasiun Kereta Api.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan-temuan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, didapatkan rekomendasi terkait penataan fasilitas komersial stasiun kereta api berdasarkan tingkat kenyamanan & kepuasan pengguna.

Penataan fasilitas komersial berdasarkan elemen penataan fasilitas terdapat dua elemen penting, yaitu fasilitas disabilitas dan fasilitas ibu dan anak. Fasilitas disabilitas dapat diwujudkan dengan adanya penambahan elemen pendukung guna mempermudah akses bagi penyandang disabilitas dalam mengunjungi fasilitas komersial stasiun. Elemen selanjutnya yaitu fasilitas bagi ibu dan anak (*nursery room*) maupun area bermain anak.

Seluruh kesimpulan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi rencana penataan fasilitas komersial stasiun kereta api yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna fasilitas komersial.

Rekomendasi penataan fasilitas komersial stasiun kereta api pada penelitian ini masih merupakan hasil penelitian awal, sehingga dalam prakteknya belum terbukti dapat berhasil menciptakan kenyamanan dan kepuasan pengguna fasilitas komersial yang maksimal. Hasil rekomendasi ini masih perlu diuji dan dikonfirmasi kembali di tahap penelitian selanjutnya. Namun, temuan-temuan pada penelitian ini dapat menjadi acuan dalam perancangan dan perbaikan penataan fasilitas komersial stasiun kereta api yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dan kepuasan penggunaannya.

Penelitian ini hanya terbatas pada stasiun kereta api di kota Bandung dengan dua studi kasus. Sehingga generalisasi hasil penelitian ini masih belum tercapai secara maksimal. Untuk itu perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut, terutama untuk penerapan

perancangan penataan fasilitas komersial yang sesuai dengan masing-masing studi kasus

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana Bandung sebagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam terlaksananya Penelitian Dana UNLA Tahun Anggaran 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, Fahrizal L. (2013) *Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta*. Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11 No.2 Juni 2013 : 93-108
- Dikwatama, Felisa, Srinaga, Felia, & Mensana, Alvar. (2019). *Peningkatan Interaksi Publik Melalui Penerapan Threshold Space Pada Area Komersial Di Kawasan Mangga Besar, Jakarta*. SMART: Seminar on Architecture Research and Technology, 4(1), 67-88. Diakses dari <https://smartfad.ukdw.ac.id/index.php/smart/article/view/100>
- Griffin, Kenneth.. (2004). *Building Type Basics for Transit Facilities*. Kanada: John. Wiley & Sons, Inc
- Jen, W., Hu, K.-C., (2003). *Application of perceived value model to identify factors affecting passengers repurchase intentions on city bus: a case of the Taipei metropolitan area*. Transportation 30, 307–327
- Kumar, R. (2005). *Research Methodology: A Step by Step Guide for Beginner*. Sage Publication, London.
- Petrick, J.F., (2004). *The roles of quality, value and satisfaction in predicting cruise passengers' behavioral intentions*. J. Travel Res. 42 (4), 397–407.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, kelas dan kegiatan di Stasiun Kereta Api
- Soltani, Seyed Hassan Khalifeh; Sham, Mashita; Awang, Mohamad; Yaman, Rostam. (2012) *Accessibility for Disabled in Public Transportation Terminal*. Procedia - Social and Behavioral Sciences Volume 35 2012 p 89-96. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.02.066>.
- Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/LL.104/I/1/KA-2012 Tanggal 12 Januari 2012 Tentang Pedoman Standarisasi Stasiun.