

# **Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Batuceper Tangerang setelah Layanan Kereta Bandara Beroperasi (Studi Kasus : Stasiun Batuceper Tangerang)**

Afnia Triani

---

## **INTISARI**

Stasiun Batuceper (BPR) adalah Stasiun kereta api yang terletak di Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Stasiun ini berada di seberang Terminal Poris Plawad. Stasiun Batuceper melayani angkutan penumpang *commuter line* dari Tangerang menuju Duri dan juga sebaliknya. Kini Stasiun Batuceper juga melayani angkutan penumpang dari Bandara Soekarno-hatta menuju Batuceper dan juga sebaliknya.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan penyebaran kuisioner di Stasiun Batuceper. Analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan di Stasiun Batuceper dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*).

Hasil pengamatan langsung kondisi Stasiun Batuceper memenuhi 79,2% fasilitas yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.63 tahun 2019. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis tingkat kepuasan menurut pengguna jasa Stasiun Batuceper yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 11 terkait fasilitas peron terhadap lantai kereta dengan nilai bobot sebesar 435. Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 14 terkait kamera pengawas dengan nilai bobot sebesar 300.

**Kata Kunci** : Stasiun Batuceper, Kinerja Pelayanan, ServQual, SWOT

**Evaluation of the Service Performance of the Batuceper Station in  
Tangerang after the Airport Train Service Operates  
(Study Case : Batuceper Station, Tangerang)**

Afnia Triani

---

***ABSTRACT***

*Batuceper Station (BPR) is a train Station located in Cipondoh sub-district, Tangerang City. This Station is opposite Poris Plawad Terminal. Batuceper Station serves commuter line passenger transportation from Tangerang to Duri and vice versa. Now Batuceper Station also serves passenger transportation from Soekarno-Hatta Airport to Batuceper and vice versa.*

*This study used a field survey method by distributing questionnaires at Batuceper Station. Data analysis to determine the quality of service at Batuceper Station in this study was carried out using the servqual method (Service Quality).*

*The results of direct observation of the condition of Batuceper Station fulfill 79.2% of the facilities regulated in the Minister of Transportation Regulation No.63 of 2019. Based on the results of processing and analysis of the level of satisfaction according to Batuceper Station service users, which has the highest weight is variable 11 related to platform facilities to the train floor with a weight value of 435. Meanwhile, the lowest weight is the variable 14 related to surveillance cameras with a weight value of 300.*

**Keyword :** *Batuceper Station, Service Performance, ServQual, SWOT*