

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan KAI *Coworking Space* Stasiun Yogyakarta

Wawan Riyanta¹, wawanriyanta@ppi.ac.id

Muhammad Adib Kurniawan², adib@ppi.ac.id

Teknologi Bangunan dan Jalur Perkeretaapian^{1,2},

Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun^{1,2}

ABSTRAK

Kebijakan penambahan fasilitas Coworking Space di ruang tunggu Stasiun Yogyakarta yang diperuntukan kepada penumpang kereta api yang memiliki kebutuhan ruang kerja pada saat menunggu keberangkatan kereta api. Fasilitas tersebut telah ada selama 3 (tiga) tahun dan perlu adanya evaluasi pelayanan fasilitas Coworking Space di Stasiun Yogyakarta oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan KAI Coworking Space Stasiun Yogyakarta. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan menggunakan kuesioner kepada pengguna fasilitas Coworking Space Stasiun Yogyakarta dengan parameter factor kepuasan sarana prasarana serta petugas dan pelayanan. Sebagai data pendukung dilakukan observasi mengetahui kondisi eksisting Coworking Space. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan petugas Coworking Space adalah 83,91% dimana angka tersebut dapat diinterpretasikan menjadi kriteria Puas sedangkan tingkat kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana Coworking Space adalah 81,38% yang termasuk pada kriteria Puas. Terdapat dua poin yang mendapatkan kriteria Cukup Puas yaitu Fasilitas air minum dan Akses ke kamar mandi, sehingga perlu adanya peningkatan fasilitas tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan, Stasiun Kereta Api, Coworking Space.

ABSTRACT

The policy of adding Coworking Space facilities in the waiting room of Yogyakarta Station which is intended for train passengers who have a need for work space while waiting for train departures. The facility has existed for 3 (three) years and it is necessary to evaluate the service of the Coworking Space facility at Yogyakarta Station by users. This study aims to determine the level of user satisfaction with the service of KAI Coworking Space Station Yogyakarta. Measurement of customer satisfaction was carried out using a questionnaire to users of the Yogyakarta Station Coworking Space facility with the parameters of the satisfaction factor of infrastructure as well as officers and services. As supporting data, observations were made to find out the existing condition of the Coworking Space. Consumer satisfaction with services and Coworking Space officers is 83.91% where this number can be interpreted as a Satisfied criterion, while the level of consumer satisfaction with Coworking Space facilities and infrastructure is 81.38% which is included in the Satisfied criteria. There are two points that get the criteria for being quite satisfied, namely drinking water facilities and access to bathrooms, so it is necessary to improve these facilities.

Keyword: Satisfaction, Train Stations, Coworking Space

1 LATAR BELAKANG

PT. Kereta Api Indonesia sebagai salah satu operator di Indonesia menyediakan fasilitas Co-Working Space pada beberapa stasiun dibawah pengelolaannya. Sejak tahun 2019 terdapat 9 stasiun yang telah dilengkapi dengan fasilitas coworking space. Coworking space tersedia di stasiun Gambir Jakarta, Bandung, Juanda Jakarta, BNI City Jakarta, Cirebon, Semarang Tawang, Yogyakarta, Surabaya Gubeng dan stasiun Jember. Fasilitas coworking space yang merupakan fasilitas

penambahan untuk para penumpang kereta api yang tetap bekerja selama perjalanan.

Salah satu stasiun yang memiliki fasilitas co-working space adalah Stasiun Yogyakarta yang disebut dengan KAI Coworking Space stasiun Yogyakarta. Fasilitas yang telah dioperasikan sejak 2019 tersebut merupakan fasilitas ruang kerja yang diperuntukan untuk pengunjung stasiun yang memiliki tiket perjalanan kereta api pada hari yang sama. Fasilitas yang disediakan berupa ruang kerja yang dilengkapi dengan AC, meja, kursi, steker serta wifi sebagai penunjang kegiatan berbagai pekerjaan penumpang

terutama yang menggunakan sarana elektronik. Fasilitas yang telah beroperasi 3 tahun tersebut diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat untuk penumpang yang menunggu jadwal keberangkatan kereta api serta memanfaatkan waktu tersebut untuk melakukan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kereta api terhadap sarana dan prasarana serta tingkat kepuasan penumpang kereta api terhadap petugas dan layanan KAI Coworking Space Stasiun Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Fathin (2018) mengenai Karakteristik Perilaku Calon Penumpang Kereta Prameksdi Ruang Tunggu Stasiun Purwosari (DAOP VI Yogyakarta) menunjukkan hasil bahwa karakteristik perilaku dimana calon penumpang lebih banyak menghabiskan waktunya bermain Smartphone untuk menunggu kereta datang, dan adanya kecenderungan calon penumpang memadati jalur sirkulasi ruang tunggu pada sisi timur. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pada ruang tunggu stasiun perlu adanya suatu ruangan yang dapat mengakomodir kebutuhan tersebut sehingga menambah kenyamanan serta mengurangi sirkulasi pada koridor ruang tunggu stasiun.

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.4 Coworking Space

Pengertian coworking space berdasarkan pengertian dari kamus Oxford merupakan lingkungan kerja atau kantor yang digunakan oleh orang-orang yang bekerja sendiri atau bekerja untuk perusahaan yang berbeda-beda. Coworking space menjadi tempat bertemunya orang bekerja untuk saling berbagi pengalaman, ilmu, serta informasi. Dilihat dari definisi dan potensi yang dimiliki oleh coworkingspace maka tujuan utama kehadirannya tidak sekedar menyewakan ruang, melainkan sebagai sebuah tempat kolaborasi dan wadah komunitas yang sinergis tempat para penggunanya dapat mengembangkan jejaring mereka dan menghasilkan ide-ide baru (Uzzaman, 2015). Lima filosofi coworkingspace adalah Kolaborasi, Keterbukaan, Komunitas, Aksesibilitas, Berkelanjutan (Kwiatkowski dan Buczynski, 2011).

2.5 Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api

Gedung stasiun kereta api merupakan bagian dari stasiun kereta api yang digunakan untuk melayani pengaturan perjalanan kereta api dan penggunajasa kereta api. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011, Gedung Stasiun Kereta Api terdiri dari:

- Gedung Untuk Kegiatan Pokok;
- Gedung untuk Kegiatan Penunjang; dan
- Gedung untuk Kegiatan Jasa Pelayanan Khusus.

Salah satu Gedung untuk Kegiatan Pokok adalah Ruang Tunggu, dimana pada tahun 2019 PT KAI memberikan fasilitas tambahan Coworking space di ruang tunggu penumpang.

2.6 Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan dengan produk, jasa, atau merek tersebut. Apabila konsumen merasa tidak puas, kemungkinan besar konsumen akan berganti produk atau mereka tau mengadukan keluhan kepada produsen barang, pengecer, dan konsumen lain. J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, (2014).

Secara singkat arti kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpotensi berkembang besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan perusahaan (Loyalitas).

2.7 Konsep Pengukuran Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Parasuraman et al. dalam Alaan (2016) terdapat beberapa dimensi mengenai kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur dan dikenal dengan SERVQUAL terdiri dari

- Reliability, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpecahya.
- Responsive, yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- Assurance, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas
- Empathy, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan,
- Tangible, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung ruangan, peralatan dapur tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

Untuk membuat suatu hal dibutuhkan persyaratan untuk dapat memenuhi kebutuhanyang ada, berikut adalah persyaratan Coworking Spacemenurut Robert Kropp, 2017:

- a) Orang-orang
- b) Ruangan dengan meja tulis, kursi, dan penerangan
- c) Daya Listrik
- d) Air
- e) Kamar Mandi / Toilet
- f) Kulkas atau Ruang Penyimpanan Makanan dan Minuman
- g) Koneksi Internet Nirkabel
- h) Mesin Kopi dan Teh

Tambahan untuk Coworking Space:

- i) Kudapan dan Camilan
- j) Dapur lengkap
- k) Kotak Surat
- l) Ruang Loker dan Penyimpanan
- m) Desain yang baik
- n) Transportasi yang mudah
- o) Ruangan-ruangan yang hening seperti bilik telepon dan ruang konferensi untuk panggilan dan rapat kerja.

3 METODE PENELITIAN

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Stasiun Yogyakarta pada Bulan Februari-Maret 2022, penyebaran kuesioner dilakukan di Area Coworking Space Stasiun Yogyakarta.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dalam hal ini pengunjung, dengan menggunakan kuesioner. Teknis pengambilan data kuesioner menggunakan Google Form dengan bantuan Barcode sehingga memudahkan sampel untuk menuju Link Kuesioner. Variabel Kuesioner menggunakan 5 (lima) dimensi penentu kualitas jasa pelayanan (SERVQUAL) dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu: 1. Tangible, atau bukti fisik 2. Reliability, atau kehandalan 3. Responsiveness, atau ketanggapan 4. Assurance, atau jaminan dan kepastian 5. Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang pengguna Jasa Stasiun Yogyakarta dengan data jumlah penumpang 2021 sebesar 8.350 Penumpang.

Sedangkan pengambilan sampel ini berdasarkan teknik solvin, yaitu dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- N = populasi (8.350 Penumpang)
- e = perkiraan tingkat kesalahan (10%)
- n = sampel didapatkan sebesar 98 Penumpang

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis data deskriptif dengan menggunakan skala likert (likert scale) sesuai dengan Tangkere (2020) sebagai berikut: Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data Jumlah Skor Ideal x 100 % Keterangan interpretasi skor :

- SP : Skor: 1 Angka < 36 % (Sangat Tidak Puas)
- P : Skor: 2 Angka 36% - 52% (Tidak Puas)
- CP : Skor: 3 Angka 53% - 68% (Cukup Puas)
- TP : Skor: 4 Angka 69% - 84% (Puas)
- STP : Skor: 5 Angka >84% (Sangat Puas)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kondisi Eksisting

Hasil observasi tentang fasilitas Coworking Space berdasarkan persyaratan coworking space menurut Robert Kropp, 2017 didapatkan beberapa fasilitas yang belum ada pada Coworking Space Stasiun Yogyakarta yaitu 1) Kulkas atau Ruang Penyimpanan Makanan dan Minuman, 2) Mesin Kopi dan Teh, 3) Kudapan dan Camilan, dan 4) Dapur lengkap. Hasil wawancara didapatkan bahwa hal tersebut dikarenakan lokasi Coworking Space berada satu area dengan warung UMKM dan Kios Stasiun yang akan mendapat dampak apabila Coworking Space menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut.

4.2. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Petugas dan layanan

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Karyawan dapat memberikan informasi yang akurat

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	29	29.00	145
Puas	4	60	60.00	240
Cukup Puas	3	11	11.00	33
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	418
Percentase Kepuasan				83.60%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Kecepatan Pelayanan Fasilitas

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	24	24.00	145
Puas	4	69	69.00	240
Cukup Puas	3	7	7.00	33
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	417
Persentase Kepuasan				83.40%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Pelayanan Diberikan Dengan Cepat

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	27	24.00	135
Puas	4	62	69.00	248
Cukup Puas	3	11	7.00	33
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	416
Persentase Kepuasan				83.20%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	28	28.00	140
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	9	9.00	27
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	419
Persentase Kepuasan				83.80%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Jaminan Pengguna Mendapatkan Space di Ruang

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	29	29.00	145
Puas	4	62	63.00	248
Cukup Puas	3	9	9.00	27
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	420
Persentase Kepuasan				84.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Konsumen Mengenai Perhatian Dalam Memberikan Pelayanan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	31	31.00	155
Puas	4	60	60.00	240
Cukup Puas	3	9	9.00	27
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	422
Persentase Kepuasan				84.40%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 7. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Karyawan Memahami Kebutuhan Konsumen

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	32	30.00	160
Puas	4	61	61.00	244
Cukup Puas	3	7	7.00	21
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	425
Persentase Kepuasan				85.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Petugas dan Pelayanan

Pertanyaan Ke	Skor	%	Total Skor
1	418	83.60	Puas
2	417	83.40	Puas
3	416	83.20	Puas
4	419	83.80	Puas
18	420	84.00	Sangat Puas
19	422	84.40	Sangat Puas
20	425	85.00	Sangat Puas
Jumlah	83.91		Puas

4.3. Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 9. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Ruang Cukup Lega untuk Bekerja

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	27	27.00	135
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	10	10.00	30
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	417
Persentase Kepuasan				83.40%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 10. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Meja Kerja dan Kursi Nyaman

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	30	30.00	150
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	7	7.00	21
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	423
Persentase Kepuasan				84.60%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 11. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Penerangan Cukup

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	35	35.00	175
Puas	4	57	57.00	228
Cukup Puas	3	8	8.00	24
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	427
Persentase Kepuasan				85.40%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 12. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Ketersediaan Steker untuk seluruh pengunjung

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	80	80.00	400
Puas	4	20	20.00	80
Cukup Puas	3	0	0.00	0
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	480
Persentase Kepuasan				96.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 13. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Fasilitas Air Minum

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	0	0.00	0
Puas	4	32	32.00	128
Cukup Puas	3	46	46.00	138
Tidak Puas	2	22	22.00	44
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	310
Persentase Kepuasan				62.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Cukup Puas**

Tabel 14. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Kamar Mandi mudah diakses dari lokasi

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	0	0.00	0
Puas	4	34	34.00	136
Cukup Puas	3	45	45.00	135
Tidak Puas	2	21	21.00	42
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	313
Persentase Kepuasan				62.60%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Cukup Puas**

Tabel 15. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Koneksi Internet Nirkabel (*Wifi*) dapat diandalkan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	70	70.00	350
Puas	4	30	30.00	120
Cukup Puas	3	0	0.00	0
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	470
Persentase Kepuasan				94.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 16. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan/peralatan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	29	29.00	145
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	8	8.00	0
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	421
Persentase Kepuasan				84.20%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 17. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Kerapihan dan kesesuaian para karyawan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	30	70.00	150
Puas	4	61	30.00	244
Cukup Puas	3	9	0.00	27
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	421
Persentase Kepuasan				84.20%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 18. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Ruang Loker dan Penyimpanan

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	2	2.00	10
Puas	4	50	50.00	200
Cukup Puas	3	44	44.00	132
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	350
Persentase Kepuasan				70.00%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 19. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Desain yang menarik

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	28	28.00	140
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	9	9.00	27
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	419
Persentase Kepuasan				83.80%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 20. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Konektifitas ke Fasilitas Stasiun lainnya mudah

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	26	26.00	130
Puas	4	66	66.00	264
Cukup Puas	3	8	8.00	24
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	418
Persentase Kepuasan				83.60%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Puas**

Tabel 21. Tingkat kepuasan Konsumen Mengenai Ruangan cukup kedap suara untuk fokus bekerja

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	%	Total Skor
Sangat Puas	5	29	29.00	145
Puas	4	63	63.00	252
Cukup Puas	3	8	8.00	24
Tidak Puas	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0.00	0
Jumlah		100	100	421
Persentase Kepuasan				84.20%

Hasil persentase tersebut dapat diinterpretasikan konsumen **Sangat Puas**

Tabel 22. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Pertanyaan Ke	Skor	%	Total Skor
5	417	83.40	Puas
6	423	84.60	Sangat Puas
7	427	85.40	Sangat Puas
8	480	96.00	Sangat Puas
9	310	62.00	Cukup Puas
10	313	62.60	Cukup Puas
11	470	94.00	Sangat Puas
12	421	84.20	Sangat Puas
13	421	84.20	Sangat Puas
14	350	70.00	Puas
15	419	83.80	Puas
16	418	83.60	Puas
17	421	84.20	Sangat Puas
Jumlah		81.38	Puas

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Fasilitas Coworking Space Stasiun Yogyakarta berdasarkan hasil observasi didapatkan beberapa fasilitas yang belum ada pada Coworking Space Stasiun Yogyakarta yaitu 1) Kulkas atau Ruang Penyimpanan Makanan dan Minuman, 2) Mesin Kopi dan Teh, 3) Kudapan dan Camilan, dan 4) Dapur lengkap. Hal tersebut dimaksudkan supaya tidak berdampak terhadap warung UMKM dan Kios Stasiun. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan petugas Coworking Space adalah 83,91% dimana angka tersebut dapat diinterpretasikan menjadi kriteria Puas dan pada masing-masing poin pelayanan dan petugas tidak ada poin yang mnedapat nilai dibawah puas, sehingga tingkat pelayanan dapat dipertahankan. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana Coworking Space adalah 81,38% yang termasuk pada kriteria Puas. Poin Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana terdapat dua poin yang mendapatkan kriteria Cukup Puas yaitu Fasilitas air minum dan Akses ke kamar mandi, sehingga perlu adanya peningkatan fasilitas tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulismengucapkan terimakasih kepada PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta,

REFERENSI

- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen. Volume 13, Nomor 2.
- Donkoh SA, Quainoo AK, Cudjoe E, Kaba NC. 2012. *Customer satisfaction and perceptions about food services on the University for Development Studies Campus*, Ghana. African Journal Food Science, 6(8): 216-223.

- Eshetie, Shimekit Kelkay., Wondoson Seyoum., & Seid Hussien Ali. (2016). *Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry: The Case of Selected Hotels in Jimma Town, Ethiopia*. Global Journal of Management and Business Research: E Marketing Volume 16 Issue 5 Version 1.0 Year 2016. Global Journals Inc. (USA). Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Fathin Abid Karakteristik Perilaku Calon Penumpang Kereta Prameksdi Ruang Tunggu Stasiun Purwosari (DAOP VI Yogyakarta) SINEKTIKA Jurnal Arsitektur, Vol. 15 No. 2 Juli 2018| 87
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Business & Financial Affairs, 5.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. PT Ikrar Mandiriabadi*, Indonesia, 1997.
- Nuril Huda, *Manajemen Pelayanan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi. Makalah lokakarya manajemen perpustakaan perguruan tinggi negeri se-Indonesia*, (Kuta: UKKP Dikjen Dikti Depdikbud, 19940
- Robert Kropp. (2017). *What Are The Basics of A Coworking Space. Tersedia pada: <https://robertkropp.com/what-are-the-basics-of-a-coworking-space/>*, diakses Februari 2022
- Pace R. Wayne dan Faules Don F. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010
- Pawit M dan M.S Yusup. *Ilmu Informasi Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Peter, Paul J. dan Jerry C. Olson. 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Dialihbahasakan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Prasetyo ,Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006..
- Sangiadji Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sekretariat Negara. 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011, tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. Lembaran Negara RI Tahun 2011, No. 29. Jakarta: Republik Indonesia.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teoridan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesai, 2014.
- Solomon, M. R. 2011. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Prentice-Hall. New Jersey.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Uzzaman, A. 2015. *Startup Pedian*. Yogyakarta, Bentang.