

Analisis Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas *Water Refill* di Stasiun Semarang Tawang Jawa Tengah

Siska Ayu Andarini¹, Agnes Andeli²

^{1,2}Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
ayusiska95@gmail.com¹, andeliagnes@gmail.com²

ABSTRACT.

This study is entitled "Analysis of Visitors' Perceptions of Water Refill Facilities at Semarang Tawang Station, Central Java". The background of this research stems from the provision of water refill facilities by PT Kereta Api Indonesia as an environmentally friendly innovation that supports sustainable transportation, reduces single-use plastic, and promotes a healthy lifestyle. However, its utilization in the field has not been optimal, as many visitors still prefer bottled water for practicality or due to doubts about water quality. The study employed a descriptive qualitative method through observation, interviews, and documentation. Data were collected from visitors with diverse backgrounds as well as station staff. The findings show that the water refill facility at Semarang Tawang Station generally meets standards of cleanliness and comfort, with clear water, well-functioning dispensers, and a relatively clean environment. Nevertheless, some weaknesses remain, such as wet and slippery floors, locations that are less visible due to the absence of clear signs, and dispenser designs that are not child-friendly. Low utilization is also influenced by limited information about the facilities, visitors habits that favor bottled water, and perceptions of quality that remain doubtful despite meeting laboratory standards. Technical obstacles such as malfunctioning taps or water depletion occur infrequently but still reduce user trust. In conclusion, the water refill facility has great potential to support sustainable public services, yet its success depends on the combination of technical quality, visitors trust, and the effectiveness of socialization carried out by station management.

Keywords: Perceptions, Water refill, Public Facility, Semarang Tawang Station

ABSTRAK.

Penelitian ini berjudul "Analisis Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas *Water Refill* di Stasiun Semarang Tawang, Jawa Tengah". Latar belakang penelitian didasari oleh penyediaan fasilitas isi ulang air minum oleh PT Kereta Api Indonesia sebagai inovasi layanan ramah lingkungan yang mendukung transportasi berkelanjutan, mengurangi penggunaan plastik sekali pakai, serta mendorong pola hidup sehat. Namun, pemanfaatannya di lapangan belum optimal karena banyak pengunjung masih memilih air minum kemasan akibat alasan kepraktisan maupun keraguan terhadap kualitas air. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari pengunjung dengan berbagai latar belakang serta petugas stasiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang secara umum telah memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan, di mana air terlihat jernih, dispenser berfungsi dengan baik, dan area relatif bersih. Meskipun demikian, beberapa kelemahan masih ditemukan seperti lantai yang sering basah, lokasi fasilitas yang kurang terlihat karena minim penunjuk arah, serta desain keran yang belum ramah bagi anak-anak. Pemanfaatan yang rendah juga dipengaruhi oleh kurangnya informasi tentang keberadaan fasilitas, kebiasaan pengunjung yang lebih terbiasa membeli air kemasan, serta persepsi kualitas yang masih diragukan meski telah memenuhi standar uji. Hambatan teknis seperti keran macet

atau air habis jarang terjadi, tetapi dapat menurunkan kepercayaan. Kesimpulannya, fasilitas *water refill* memiliki potensi besar mendukung layanan publik berkelanjutan, namun keberhasilan pemanfaatannya ditentukan oleh kombinasi kualitas teknis, kepercayaan pengunjung, dan efektivitas sosialisasi yang dilakukan pengelola.

Kata kunci: Persepsi, *Water refill*, Fasilitas Publik, Stasiun Semarang Tawang

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat modern. Perkembangan transportasi tidak hanya menekankan pada aspek kecepatan dan kenyamanan, tetapi juga diarahkan pada keberlanjutan (*sustainability*) untuk mengurangi dampak lingkungan. Salah satu bentuk implementasi prinsip tersebut adalah pengembangan green transport, yang berupaya menghadirkan layanan ramah lingkungan dalam sistem perkeretaapian. Hal ini sejalan dengan agenda *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang mendorong terciptanya sarana transportasi publik berorientasi lingkungan.

Salah satu inovasi layanan publik yang mendukung keberlanjutan adalah *water refill station*, yaitu fasilitas isi ulang air minum yang dapat digunakan penumpang dengan botol atau tumbler pribadi. Keberadaan fasilitas ini memberikan sejumlah manfaat, seperti mendukung pola hidup sehat, menekan konsumsi plastik sekali pakai, dan mengurangi beban pengelolaan sampah perkotaan (Sari dan Puspita, 2022). PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah menghadirkan 102 unit *water refill* di 39 stasiun besar, termasuk Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng, dengan jaminan air yang layak konsumsi serta bersertifikat halal dari MUI (Detik, 2025). Kehadiran fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat citra transportasi ramah lingkungan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas *water refill* masih jauh dari optimal. Data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (2023) mencatat bahwa air minum dalam kemasan masih mendominasi pilihan masyarakat Indonesia, dengan limbah botol plastik sekali pakai menyumbang 17,6% dari total sampah perkotaan. Kondisi serupa terlihat di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng, di mana meskipun fasilitas *water refill* telah tersedia, penggunaannya belum sebanding dengan jumlah penumpang yang melintas. Beberapa faktor yang menjadi kendala di antaranya keraguan penumpang terhadap kebersihan dispenser, rasa air, serta sumber air yang digunakan. Rendahnya kepercayaan pengunjung menyebabkan fasilitas yang disediakan tidak termanfaatkan secara maksimal.

Dampak dari kondisi tersebut cukup luas. Dari sisi individu, penumpang harus menambah biaya perjalanan dengan membeli air kemasan. Dari sisi lingkungan, rendahnya pemanfaatan *water refill* berarti konsumsi plastik sekali pakai tetap tinggi, sehingga memperparah masalah sampah. Dari sisi kelembagaan, minimnya kepercayaan publik mencerminkan perlunya strategi perawatan fasilitas yang lebih baik serta sosialisasi yang konsisten mengenai kualitas air yang disediakan. Utami dan Darmawan (2023) menegaskan bahwa keberhasilan fasilitas publik transportasi

tidak hanya ditentukan oleh ketersediaannya, tetapi juga oleh keterjaminan kualitas layanan serta penerimaan masyarakat.

Berdasarkan pengalaman peneliti saat melakukan kegiatan penelitian di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang, ditemukan adanya kendala dalam pemanfaatan fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Walaupun fasilitas ini sudah tersedia sebagai layanan ramah lingkungan bagi penumpang, tingkat penggunaannya masih rendah. Beberapa penumpang mengaku ragu terhadap kebersihan dan kualitas air yang disediakan, sehingga lebih memilih membeli air minum dalam kemasan. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara ketersediaan fasilitas dengan kepercayaan serta kebutuhan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Analisis Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas *Water Refill* di Stasiun Semarang Tawang, Jawa Tengah”, dengan tujuan menganalisis kualitas fasilitas tersebut serta faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam kualitas fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng, dengan fokus pada pengalaman, kepuasan, dan efektivitas fasilitas bagi pengunjung. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan analisis induktif terhadap data, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2022) dan Creswell (2018), untuk menggali makna dan pola dari fenomena yang diamati. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dengan tahapan mulai dari persiapan, pelaksanaan observasi, wawancara, hingga penyusunan dan revisi tugas akhir selama tahun 2025.

Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari pengamatan dan wawancara dengan lima kategori pengunjung (rutin, sesekali, kritis, transit, dan keluarga), serta data sekunder dari dokumen resmi dan literatur terkait. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memastikan objektivitas dan validitas informasi. Langkah penelitian meliputi identifikasi masalah, pengumpulan dan analisis data, serta penyusunan kesimpulan mengenai kualitas dan efektivitas fasilitas *water refill* di stasiun tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang, Jawa Tengah. Fokus kajian diarahkan untuk menilai kualitas fasilitas *water refill* dari segi kebersihan dan kenyamanan, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan oleh pengunjung. Data

penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, yang kemudian menghasilkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Kualitas Fasilitas *Water refill* Ditinjau dari Kebersihan dan Kenyamanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang secara umum dinilai cukup baik dari segi kebersihan. Sebagian besar pengunjung menilai bahwa air yang disediakan terlihat jernih, dispenser dalam kondisi terawat, serta area sekitar bebas dari kotoran dan sampah. Hal ini menandakan adanya pemeliharaan rutin yang dilakukan oleh pihak pengelola. Namun demikian, masih ditemukan beberapa catatan penting terkait kondisi lingkungan sekitar fasilitas. Lantai di area *water refill* kerap dalam keadaan basah, terutama pada waktu ramai penumpang, sehingga berpotensi menimbulkan risiko tergelincir dan mengurangi kenyamanan pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengelolaan tambahan, seperti penempatan alas kaki antiselip atau peningkatan sistem drainase untuk menjaga keamanan pengunjung.

Dari aspek kenyamanan, sebagian besar pengunjung menilai bahwa fasilitas *water refill* cukup mudah dijangkau karena lokasinya strategis dan berdekatan dengan ruang tunggu penumpang. Namun, masih terdapat beberapa titik yang kurang terlihat atau tersembunyi dari pandangan, yang menunjukkan perlunya peningkatan sistem penunjuk arah atau papan informasi agar pengguna baru lebih mudah menemukan lokasi fasilitas. Selain itu, dari sisi desain, sebagian pengunjung menganggap fasilitas ini aman digunakan untuk orang dewasa tetapi belum sepenuhnya ramah bagi anak-anak, terutama karena posisi keran yang terlalu tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun fasilitas telah memenuhi standar dasar kebersihan dan kenyamanan, masih dibutuhkan upaya perbaikan untuk menjadikannya lebih inklusif dan efisien bagi seluruh pengguna.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan sudah cukup baik, meskipun terdapat kelemahan pada pengelolaan lantai. Sementara kenyamanan dinilai positif, tetapi masih perlu penambahan penunjuk arah dan perbaikan desain agar ramah untuk semua pengunjung. Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas layanan publik sangat ditentukan oleh indikator kebersihan dan kenyamanan, karena kedua hal tersebut berperan penting dalam membentuk kepuasan serta kepercayaan pengunjung.

Tabel 1 Hasil wawancara kualitas fasilitas *water refill* ditinjau dari kebersihan dan kenyamanan

Aspek	Temuan Wawancara	Hasil Observasi	Analisis
Kebersihan	Air jernih dan dispenser terawat, Lantai kadang basah, Bersih	Air bersih, dispenser terawat, area bebas sampah.	Kebersihan cukup baik, perlu perbaikan pengelolaan lantai agar tidak licin.

Tabel 2 Lanjutan hasil wawancara kualitas fasilitas *water refill* ditinjau dari kebersihan dan kenyamanan

Aspek	Temuan Wawancara	Hasil Observasi	Analisis
Kenyamanan	Mudah dijangkau, Sebagian titik tersembunyi, Tidak ada penunjuk arah, Keran terlalu tinggi	Lokasi relatif strategis, ruang gerak cukup luas, tidak ada penunjuk arah/antrean.	Kenyamanan cukup baik, tetapi perlu penanda lokasi dan desain ramah anak.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Tingkat Pemanfaatan Fasilitas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan fasilitas *water refill* di Stasiun Semarang Tawang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu pengetahuan pengunjung, kebiasaan dan preferensi, persepsi terhadap kualitas air, serta hambatan teknis. Dari sisi pengetahuan, sebagian pengunjung sudah mengetahui keberadaan fasilitas karena sering digunakan, sementara sebagian lainnya mengaku tidak mengetahui sama sekali sebelum diinformasikan oleh petugas. Hal ini menandakan bahwa minimnya sosialisasi dan informasi menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas tersebut.

Kebiasaan dan preferensi juga berperan penting. Banyak pengunjung yang lebih memilih membeli minuman kemasan karena dianggap lebih cepat, praktis, dan mudah dijangkau, sedangkan sebagian lainnya membawa bekal air dari rumah untuk alasan kenyamanan dan kebersihan. Faktor persepsi terhadap kualitas air turut memengaruhi, karena meskipun air terlihat bersih dan dispenser terawat, masih terdapat keraguan mengenai jaminan kualitasnya akibat kurangnya informasi mengenai uji laboratorium atau sertifikasi air. Dari sisi teknis, ditemukan beberapa kendala seperti air yang habis saat jam sibuk, keran yang macet, serta desain yang kurang ramah anak. Secara keseluruhan, rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas ini disebabkan oleh kombinasi antara kurangnya informasi, kebiasaan pengguna, persepsi terhadap kualitas, dan masalah teknis yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan efektivitas layanan publik di stasiun.

Faktor-faktor tersebut sesuai dengan teori pemanfaatan layanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan dipengaruhi oleh reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan kualitas), empathy (kepedulian), dan tangibles (fasilitas fisik). Dalam konteks penelitian ini, reliability dan tangibles menjadi isu utama yang berpengaruh pada pemanfaatan.

Tabel 3 Hasil wawancara faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas

Faktor	Temuan Wawancara	Analisis
Pengetahuan	ada yang sudah familiar, sebagian belum mengetahui keberadaannya.	Minim sosialisasi dan informasi menghambat pemanfaatan.
Kebiasaan & preferensi	memilih minuman kemasan, cenderung membawa bekal air dari rumah.	Preferensi pribadi memengaruhi pemanfaatan refill.
Persepsi kualitas	Air bersih tapi masih diragukan	Persepsi menentukan kepercayaan pengunjung.
Hambatan teknis	Air habis Keran macet Keran terlalu tinggi	Kendala teknis kecil mengurangi kenyamanan dan minat penggunaan.

Pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya. Tuliskan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan dan harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Hasil penelitian dan temuan harus menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian bagian pendahuluan. Subjudul pada pembahasan ditulis tanpa menggunakan nomor.

Pembahasan

1. Kualitas Fasilitas *Water Refill* ditinjau dari Kebersihan dan Kenyamanan

a. Aspek Kebersihan

Berdasarkan hasil wawancara, kebersihan fasilitas *water refill* dinilai cukup baik. Beberapa pengunjung menyebutkan bahwa “air terlihat jernih dan dispenser selalu terawat dengan baik.” Hal ini menunjukkan adanya pemeliharaan berkala dari pihak pengelola. Pengunjung lain juga menilai bahwa “secara umum fasilitas bersih dan cukup terawat.”

Namun, terdapat catatan bahwa “lantai di sekitar area sering basah sehingga licin.” Observasi peneliti juga menemukan kondisi serupa, di mana meskipun dispenser bersih, area sekitar kurang dikelola dengan baik, sehingga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan pengunjung.

Temuan ini memperkuat teori Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa kebersihan merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas layanan publik. Jika kebersihan tidak dikelola dengan baik, maka kepuasan pengunjung dapat menurun meskipun kualitas teknis produk (air) sudah terjamin.

b. Aspek Kenyamanan

Dari sisi kenyamanan, sebagian besar pengunjung merasa fasilitas *water refill* relatif mudah diakses karena lokasinya strategis dan dekat dengan ruang tunggu. Namun, beberapa pengunjung menyebutkan bahwa

beberapa titik fasilitas kurang terlihat dan agak tersembunyi. Selain itu, tidak adanya penunjuk arah yang jelas juga dinilai menyulitkan bagi pengunjung baru dalam menemukan lokasi fasilitas tersebut.

Aspek desain turut menjadi catatan penting dalam penilaian kenyamanan. Beberapa pengunjung menilai bahwa keran pada fasilitas *water refill* terlalu tinggi untuk anak-anak, sehingga penggunaannya menjadi kurang praktis bagi keluarga yang membawa anak kecil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sudah cukup nyaman bagi orang dewasa, namun belum sepenuhnya ramah bagi semua kalangan pengunjung.

Hasil observasi mendukung temuan ini ialah ruang gerak cukup luas, fasilitas mudah digunakan, namun tidak ada penunjuk arah maupun tempat antrean yang jelas. Sesuai dengan teori kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kenyamanan pengunjung sangat dipengaruhi oleh aspek *tangibles* (fasilitas fisik) dan *assurance* (jaminan kemudahan akses).

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Tingkat Pemanfaatan

a. Pengetahuan dan Kesadaran pengunjung

Pengetahuan pengunjung mengenai lokasi titik *water refill* masih bervariasi. Beberapa pengunjung menyebutkan bahwa mereka sudah mengetahui semua titik karena sering menggunakan fasilitas tersebut, sementara yang lain mengaku tidak mengetahui keberadaannya sebelum diberi tahu oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan informasi menjadi salah satu kendala utama dalam pemanfaatan fasilitas *water refill*.

Menurut Grönroos (2007), penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses merupakan bagian dari *functional quality* layanan. Jika informasi kurang, maka pemanfaatan fasilitas tidak optimal meskipun kualitas teknis sudah baik.

b. Kebiasaan dan Preferensi pengunjung

Kebiasaan dan preferensi pengunjung juga berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan fasilitas *water refill*. Beberapa pengunjung menyebutkan bahwa mereka lebih sering membeli air minum kemasan karena dianggap lebih cepat dan praktis, sementara yang lain memilih membawa air dari rumah untuk keperluan pribadi atau keluarga.

Hal ini sejalan dengan pandangan Notoatmodjo (2012) bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor kebiasaan dan preferensi pribadi yang terbentuk dari pengalaman. Dengan demikian, meskipun fasilitas tersedia, tidak semua pengunjung akan beralih jika preferensi mereka lebih condong pada kemasan atau bekal pribadi.

c. Persepsi kualitas

Persepsi pengunjung terhadap kualitas air juga memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap fasilitas *water refill*. Sebagian pengunjung masih meragukan jaminan kualitas air meskipun terlihat bersih, sementara yang

lain menilai bahwa air cukup layak digunakan karena dispenser tampak terawat dan bersih.

Menurut Zeithaml (1988), persepsi kualitas terbentuk dari pengalaman langsung dan faktor eksternal seperti sertifikasi atau uji kualitas. Minimnya label informasi terkait uji laboratorium menyebabkan sebagian pengunjung masih meragukan kualitas air, meskipun secara fisik terlihat layak konsumsi.

d. Hambatan Teknis

Hambatan teknis juga menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan fasilitas *water refill*. Beberapa pengunjung melaporkan bahwa air sering habis pada jam sibuk, keran tidak berfungsi dengan baik, serta desainnya belum sepenuhnya ramah bagi anak-anak.

Observasi peneliti mendukung temuan ini, di mana terdapat satu unit dispenser yang sempat tidak berfungsi sementara. Menurut teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), *reliability* (keandalan layanan) menjadi aspek penting. Jika terjadi gangguan teknis, maka kepercayaan dan kepuasan pengunjung akan berkurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Persepsi Pengunjung terhadap Fasilitas *Water Refill* di Stasiun Semarang Tawang, Jawa Tengah, diperoleh dua kesimpulan utama yang menggambarkan kondisi dan tingkat pemanfaatan fasilitas tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas fasilitas *water refill* ditinjau dari aspek kebersihan dan kenyamanan menunjukkan hasil yang cukup baik. Air yang disediakan terlihat jernih, dispenser terawat, dan area sekitar terjaga kebersihannya. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti lantai di sekitar area yang sering licin, kurangnya penunjuk arah menuju lokasi fasilitas, serta desain keran yang belum ramah anak. Secara keseluruhan, fasilitas ini telah memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan layanan publik, tetapi tetap memerlukan perbaikan kecil untuk meningkatkan aspek keselamatan, aksesibilitas, dan kenyamanan pengguna.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas *water refill* meliputi kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai keberadaan fasilitas, kebiasaan pengunjung yang lebih memilih air minum kemasan, serta keraguan terhadap kualitas air akibat minimnya informasi uji laboratorium atau sertifikasi. Selain itu, terdapat hambatan teknis seperti keran macet dan ketersediaan air yang terbatas pada jam sibuk. Faktor-faktor tersebut menunjukkan perlunya peningkatan promosi, edukasi, dan pemeliharaan fasilitas agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengunjung stasiun.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT KAI dan pengelola stasiun meningkatkan kualitas fasilitas *water refill* melalui perawatan rutin, penyediaan air

yang higienis, serta sosialisasi kepada penumpang. Sementara bagi akademisi, hasil ini dapat dimanfaatkan untuk memperdalam kajian tentang fasilitas publik berkelanjutan, dan bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif. 2024. Instalasi *Water refill station* di Stasiun Kereta Api: Upaya Mendukung Hidrasi dan Pengurangan Sampah Plastik. *Jurnal Transportasi Berkelanjutan*, Vol. 12(1): 45–57.
- Coway Water Quality Laboratory. 2024. Laporan Hasil Uji Kualitas Air Minum Fasilitas *Drinking Water Station* di Stasiun Kereta Api. Jakarta: PT Coway Indonesia.
- Creswell, J. W. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Detik. 2025. "KAI Siapkan 102 Titik *Water refill* di 39 Stasiun." (*Online*). Tersedia di: <https://www.detik.com> [diakses 10 Agustus 2025].
- Farrell, M. 2022. *Public Hydration and Sustainable Transport Facilities*. *Journal of Urban Sustainability*, Vol. 8(2): 100–115.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). 2023. Laporan Pengelolaan Sampah Plastik Sekali Pakai di Indonesia. Jakarta: KLHK.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th Edition). Harlow: Pearson Education.
- Mentiring, A. 2023. Kualitas Fasilitas dan Kepuasan Pengguna di Stasiun Kereta Api. *Jurnal Manajemen Transportasi*, Vol. 9(2): 34–42.
- Novetu, R. dan Rahman, A. 2024. Penerapan *Importance Performance Analysis* dalam Menilai Kepuasan Pengguna Fasilitas Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 15(1): 88–97.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- PRFM News. 2024. "Air Minum di Stasiun Kereta Api Lolos Uji Kualitas dan Sertifikasi Halal." (*Online*). Tersedia di: <https://www.prfmnews.id> [diakses 10 Agustus 2025].
- Sari, D. dan Puspita, R. 2022. *Green Transport* dan Fasilitas Publik Ramah Lingkungan: Studi di Ruang Publik Perkotaan. *Jurnal Transportasi Hijau*, Vol. 7(3): 55–66.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Rnand*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tamsah, H. 2016. Dimensi Kualitas Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 11(1): 23–31.
- Utami, S. dan Darmawan, H. 2023. Kualitas Layanan Publik Transportasi dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pelayanan Transportasi*, Vol. 10(2): 67–75.

- Widodo, A. dan Anggraeni, F. 2020. Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Fasilitas Isi Ulang Air Minum di Lingkungan Kampus. *Jurnal Manajemen Konsumen*, Vol. 5(1): 40–49.
- Yogiyanto, A. 2022. Analisis Data Penelitian Kualitatif dengan Model Interaktif Miles dan Huberman. Yogyakarta: Pustaka Ilmiah.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edisi ke-15. Pearson Education, 2016.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12–40.
- Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. Edisi ke-5. New York: Free Press, 2003.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior*. Edisi ke-8. New Jersey: Prentice Hall, 2004.