

## ABSTRAK

*Integrasi antarmoda merupakan aspek penting dalam sistem transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan. Sistem integrasi fisik, informasi, dan tarif yang terpadu terbukti dapat meningkatkan efisiensi perjalanan, menekan biaya tambahan, dan meningkatkan kenyamanan pengguna selama berpindah moda. Kota Semarang sebagai salah satu kota metropolitan menghadapi permasalahan kemacetan yang terus meningkat, sehingga penguatan peran transportasi publik menjadi hal yang mendesak. Stasiun Poncol berperan sebagai simpul transportasi strategis yang menghubungkan layanan kereta api dengan BRT Trans Semarang dan Trans Jateng, namun integrasi pelayanan yang tersedia masih menghadapi kendala dari sisi fasilitas fisik, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Keterbatasan jangkauan rute BRT yang baru mencakup 11% wilayah Kota Semarang turut mendorong pengguna beralih ke ojek online sebagai moda lanjutan utama, yang menunjukkan bahwa kualitas integrasi antarmoda di kawasan ini belum optimal.*

*Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan integrasi kereta api dan BRT di kawasan Stasiun Poncol berdasarkan persepsi pengguna laki-laki dan perempuan. Pemisahan analisis berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengidentifikasi perbedaan kebutuhan dan prioritas perbaikan layanan antara kedua kelompok. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner kepada 100 responden laki-laki dan 100 responden perempuan. Analisis data menggunakan Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI) untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan dimensi SERVQUAL, dilanjutkan dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan.*

*Hasil penelitian menunjukkan nilai HCSI sebesar 39,10% pada kedua kelompok dengan kategori tidak puas. Analisis IPA menghasilkan enam atribut prioritas pada laki-laki yang mencakup aspek integrasi fisik, informasi, dan tarif, serta lima atribut prioritas pada perempuan yang seluruhnya berada pada aspek integrasi fisik. Secara gabungan diperoleh delapan atribut prioritas meliputi penertiban parkir liar dan PKL pada jalur pedestrian, penyediaan papan petunjuk arah, layar digital informasi BRT real-time, sistem pembayaran terpadu antarmoda, peningkatan akses halte tanpa menyeberang jalan raya, perbaikan perkerasan jalur pedestrian, serta penyediaan fasilitas ramah disabilitas. Perbedaan prioritas antara kedua kelompok menegaskan bahwa strategi peningkatan layanan integrasi perlu mempertimbangkan kebutuhan spesifik berbasis jenis kelamin agar manfaatnya dapat dirasakan secara setara oleh seluruh pengguna. Selain itu, temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik, keamanan, serta kemudahan akses menjadi faktor penting dalam mendukung integrasi antarmoda yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna transportasi publik di kawasan Stasiun Poncol Kota Semarang.*

**Kata Kunci:** *Integrasi Antarmoda, Persepsi Pengguna Laki-laki dan Perempuan, Kualitas Pelayanan, Stasiun Poncol*