



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP FASILITAS PENGGUNA JASA KERETA
BANDARA DI STASIUN BATU CEPER**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**BAGAS CAHYO WICAKSONO
41123120010**

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP
FASILITAS PENGGUNA JASA KERETA BANDARA DI STASIUN
BATU CEPER**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

BAGAS CAHYO WICAKSONO

41123120010

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAGAS CAHYO WICAKSONO
NIM : 41123120010
Fakultas/Program Studi : TEKNIK SIPIL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Terhadap Fasilitas Pengguna Jasa Kereta Bandara Stasiun Batu Ceper”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Agustus 2026

MERCU BUANA



O WICAKSONO

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Jurnal / Karya Ilmiah / Laporan Tugas Akhir pada BAB I, BAB III, BAB IV, dan BAB V / Praktek Keinsinyuran atas nama:

Nama : **BAGAS CAHYO WICAKSONO**
NIM : **41123120010**
Program Studi : **Teknik Sipil**
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : **ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP FASILITAS PENGGUNA JASA
KERETA BANDARA DI STASIUN BATU CEPER**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Sabtu, 15 Agustus 2026** dengan hasil presentase sebesar **21 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Agustus 2026

Administrator Turnitin,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Itmam Haidi Syarif

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : BAGAS CAHYO WICAKSONO
NIM : 41123120010
Fakultas/Program Studi : TEKNIK SIPIL
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
TERHADAP FASILITAS PENGGUNA JASA KERETA BANDARA DI STASIUN BATU
CEPER

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 10/08/2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.
NIDN/NUPTK: 0317088407/119880662

Jakarta, 15 Agustus 2026

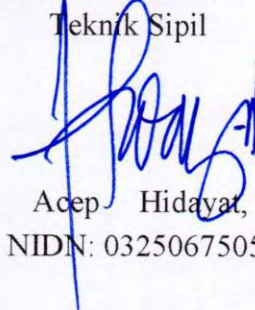
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi
Teknik Sipil



Dr. Acep Hidayat, S.T M.T.
NIDN: 0325067505

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar, Khususnya pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam bidang yang penulis tekuni selama masa studi.
6. Terima kasih kepada seluruh pakar yang telah bersedia memberikan saran dan penilaian perihal tugas akhir penelitian ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 15 Agustus 2026

Bagas Cahyo Wicaksono

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagas Cahyo Wicaksono
NIM : 41123120010
Fakultas/Program Studi : Teknik/S1 Teknik Sipil
Judul Disertasi : ANALISIS PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP FASILITAS PENGGUNA JASA KERETA
BANDARA DI STASIUN BATU CEPER

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
Jakarta, 2 September 2026
Yang menyatakan,
MERCU BUANA



BAGAS CAHYO WICAKSONO

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP FASILITAS PENGGUNA JASA KERETA BANDARA DI STASIUN BATU CEPER

ABSTRAK

Stasiun Batu Ceper memiliki peran strategis sebagai stasiun penghubung mobilitas masyarakat menuju Bandara Internasional Soekarno-Hatta, sehingga pengelola dituntut menyediakan fasilitas operasional dan pelayanan berkualitas tinggi guna memenuhi harapan pengguna jasa pasca pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan Kereta Bandara di Stasiun Batu Ceper, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, serta menilai kesesuaian kondisi fasilitas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan Nomor 29 Tahun 2011. Variabel yang diteliti meliputi kinerja pelayanan aktual stasiun (*performance*) dan kepentingan harapan pengguna (*importance*). Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei penyebaran kuesioner langsung kepada penumpang Kereta Bandara menggunakan teknik pengambilan sampel acak (*random sampling*) berbasis skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase indeks kepuasan pelanggan keseluruhan melalui metode CSI mencapai 80%, yang berarti kualitas pelayanan stasiun berada pada kategori "Puas". Berdasarkan pemetaan matriks kuadran IPA, atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama perbaikan) meliputi lebar celah (*gap*) keamanan antara lantai peron dengan pintu masuk kereta bandara, permukaan lantai peron yang aman dan tidak licin, ketersediaan informasi nomor kontak gangguan keamanan, serta kemudahan memperoleh informasi kedatangan kereta. Sementara itu, atribut pelayanan yang berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup kehadiran petugas keamanan berseragam, ketersediaan peta jaringan pelayanan, kebersihan ruang tunggu penumpang, kebersihan toilet stasiun, serta fasilitas ibadah terpadu. Kesimpulan penelitian memberikan rekomendasi bagi manajemen stasiun untuk memprioritaskan perbaikan teknis pada keselamatan area peron dan keandalan sistem informasi penumpang demi meningkatkan kualitas pelayanan prasarana transportasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kereta Bandara, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Stasiun Batu Ceper.

ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE IMPROVEMENT FOR AIRPORT TRAIN PASSENGER FACILITIES AT BATU CEPER STATION

ABSTRACT

Batu Ceper Station plays a strategic role as a hub for passenger mobility to and from Soekarno-Hatta International Airport, necessitating the management to provide high-quality operational facilities and services to meet user expectations in the post-Covid-19 pandemic era. This study aims to evaluate passenger satisfaction levels regarding the service facilities performance of the Airport Train at Batu Ceper Station, identify service attributes that represent top priorities for improvement, and assess facility compliance based on the Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 and Number 29 of 2011. The variables examined include the actual service performance of the station and the user importance expectations. Data collection was conducted through direct questionnaire surveys distributed to Airport Train passengers using a random sampling technique based on a Likert scale. The collected data were analyzed quantitatively using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results indicate that the overall customer satisfaction index percentage calculated using the CSI method reached 80%, placing the station's service quality in the "Satisfied" category. Based on the IPA quadrant mapping, attributes in Quadrant I (Top Priority for improvement) include the safety gap width between the platform edge and the airport train entrance, a safe and non-slippery platform floor surface, availability of security disturbance hotlines, and ease of acquiring train arrival information. Meanwhile, service attributes in Quadrant II (Keep Up the Good Work) encompass the presence of uniformed security officers, availability of service network maps, cleanliness of the passenger waiting areas, station toilet cleanliness, and integrated worship facilities. The study concludes with a recommendation for station management to prioritize technical modifications regarding platform safety and passenger information system reliability to enhance public transportation infrastructure quality sustainably.

Keywords: Passenger Satisfaction, Airport Train, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Batu Ceper Station.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DI REPOSITORI UMB	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Transportasi.....	8
2.2 Kereta Api	8
2.3 Perkeretaapian	8
2.4 Kereta Api Bandara	9
2.5 Standar Pelayanan Stasiun	9
2.6 Kinerja Stasiun	10
2.7 Konsep Kinerja Pelayanan	12
2.8 Harapan Pelanggan.....	14
2.9 Kualitas Jasa Pelayanan	15

2.10	Dimensi Kualitas Jasa	16
2.11	Akseibilitas.....	18
2.12	Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	21
2.13	Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.....	22
	Persyaratan Teknis Bangunan	23
2.13.1	Persyaratan Teknis Pembangunan Peron	24
2.14	Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
2.14.1	Pengujian Validitas Instrumen	26
2.14.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	27
2.15	Customer Satisfaction Index (CSI)	28
2.16	Importance Performance Analysis (IPA)	30
2.17	Penelitian Terdahulu	34
2.18	Research Gap.....	41
2.19	Kerangka Berfikir.....	47
BAB III.....		50
METODE PENELITIAN.....		50
3.1	Jenis dan Perancangan Penelitian.....	50
3.2	Kebutuhan Sampel	52
3.3	Lokasi Penelitian.....	53
3.4	Survei Pendahuluan.....	54
3.5	Teknik Pengumpulan.....	54
3.6	Instrumen Penelitian.....	55
3.6.1	Desain dan Pembentukan Kuesioner	55
3.6.2	Pembentukan Atribut Penilaian Importance-Performance Analysis	62
3.7	Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	63
3.7.2	Customer Satisfaction Index (CSI)	63
3.7.3	Importance Performance Analysis (IPA).....	64
BAB IV		65
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Karakter Responden	65
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	65
4.1.2	Usia Responden	66
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden	67
4.1.4	Pekerjaan Responden	68

4.1.5	Pendapatan Responden	69
4.2	Hasil Pengamatan Kondisi Eksisting	70
4.2.1	Aspek Keselamatan.....	76
4.2.2	Aspek Keamanan	76
4.2.3	Aspek Keandalan dan Keteraturan.....	77
4.2.4	Aspek Kenyamanan	77
4.2.5	Aspek Kemudahan	77
4.2.6	Aspek Kemudahan	77
4.3	Justifikasi Pemilihan Interval Pendapatan.....	78
4.3.1	Uji Validitas	79
4.3.2	Uji Reliabilitas	81
4.4	Kondisi Fasilitas Stasiun	82
4.5	Pengolahan Data Lanjut	85
4.6	Importance Performance Analysis (IPA)	86
4.7	<i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	94
4.7.1	Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	94
4.7.2	Membuat Weight Factors (WF).....	95
4.7.3	Membuat Weight Score (WS).....	97
4.7.4	Menentukan Costumer Satisfaction Index (CSI)	98
4.8	Analisis Perbandingan.....	98
BAB V		102
PENUTUP		102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran.....	103
	DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN		106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran Pada Importance-Performance Grid.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	49
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian	51
Gambar 3. 2 Stasiun Batu Ceper Kereta Bandara.....	53
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4. 2 Rentang Usia Responden	67
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	68
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	69
Gambar 4. 5 Pendapatan Responden	70
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perhitungan lebar peron menurut PM 29 Tahun 2011	24
Tabel 2.2 Rekomendasi Nilai CSI	30
Tabel 2. 3 Penilaian Skala Likert.....	32
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. 5 Reaserch Gap	41
Tabel 3. 1 Pemetaan Atribut Pelayanan terhadap Regulasi	56
Tabel 4. 1 Pengamatan Kondisi Eksisting	71
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan (X).....	79
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan/Harapan (Y)	80
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4. 5 Hasil Pengamatan Kesesuaian Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Batu Ceper terhadap Regulasi.....	82
Tabel 4. 6 Hasil Pengolahan Kepuasan dan Harapan	85
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian.....	87
Tabel 4. 8 Hasil Kuadran I.....	89
Tabel 4. 9 Hasil Kuadran II.....	90
Tabel 4. 10 Hasil Kuadran III	91
Tabel 4. 11 Hasil Kuadran IV	92
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Analisis Rata – Rata Atribut Metode IPA.....	92
Tabel 4. 13 Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).....	95
Tabel 4. 14 Nilai MIS dan Nilai WF (%).....	96
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Weight Score (WS).....	97
Tabel 4. 16 Tabel Analisis Perbandingan	98

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	106
Lampiran 2 Kartu Asistensi Dosen Pembimbing.....	108
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	112
Lampiran 4 Google Form Kuesioner	117

