

TUGAS AKHIR

KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE DENGAN RUTE DEPOK-JATINEGARA

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun Oleh :

N A M A : HERU CAHYONO

N I M : 41107110032

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
PROGRAAM STUDI TEKNIK SIPIL**

2012



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



Semester : Genap

Tahun Akademik : 2011/1012

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dengan Rute Depok-Jatinegara.

Disusun oleh :

N a m a : Heru Cahyono
N I M : 41107110032
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal 29 Agustus 2012

Pembimbing

Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng.

Jakarta, 30 Agustus 2012

Mengetahui,
Ketua Penguji

Ir. Sylvia Indriany, MT.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir. Sylvia Indriany, MT.



**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heru Cahyono
Nomor Induk Mahasiswa : 41107110032
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Perencanaan dan Desain

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 29 Agustus 2012

Yang memberikan pernyataan

Heru Cahyono

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyusun laporan tugas akhir dengan judul “ ***KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE DENGAN RUTE DEPOK-JATINEGARA*** ”. Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulisan laporan ini tidak lepas dari dukungan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga tercinta atas segala perhatian serta limpahan kasih sayangnya, Doa kalianlah yang telah menguatkan untuk selalu istiqomah.
2. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng selaku pembimbing Tugas Akhir.
4. Orang yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayangnya terhadap saya selama ini.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu memotivasi dan perhatiannya selama ini.
6. Rekan-rekan Teknik Sipil di Universitas Mercu Buana khususnya kelas karyawan angkatan 2007.
7. Dosen-dosen, Staff Tata Usaha, Staff Perpustakaan dan karyawan lainnya yang telah memberikan informasi dan bantuannya dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Rekan-rekan karyawan Agung Sedayu Group khususnya Divisi Quantity Surveyor Comercil High Risk Development (QS-CHRD), terima kasih atas dukungannya selama ini

9. Para penumpang kereta rel listrik (krl) commuter line rute Depok-Jatinegara yang memberikan bantuannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, Agustus 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Maksud dan Tujuan	I-3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	I-3
1.4 Metoda Pembahasan	I-3
1.5 Sistematika Pembahasan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Sejarah Kereta Rel Listrik.....	II-1
2.2. Latar Belakang Kereta Rel Listrik.....	II-2
2.3. Karakteristik Transportasi Kereta Api.....	II-5
2.3.1 Keunggulan Angkutan Kereta Api	II-5
2.3.2 Kelemahan Angkutan Kereta Api.....	II-6

2.3.3 Fasilitas Kereta Api.....	II-6
2.4. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.4.1 Pengertian Pelanggan.....	II-7
2.4.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	II-8
2.4.3 Teori Kepuasan Atau Ketidakpuasan.....	II-11
2.4.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	II-13
2.5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	II-15
2.5.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	II-15
2.5.2 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	II-19
2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-21
2.6. Konsep Memelihara Kepuasan Pelanggan.....	II-26
2.7. Konsep Service Quality (Servqual)	II-27
2.8. Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan (Servqual).....	II-28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Alur Penelitian.....	III-1
3.2 Jenis Metodologi Penelitian	III-2
3.2.1 Metode Pengumpulan Data	III-4
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	III-4
3.4 Instrumen Penelitian	III-4
3.4.1 Metode Servqual.....	III-4
3.4.2 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	III-7
3.4.2.1 Pengujian Validitas	III-7
3.4.2.1 Pengujian Reliabilitas	III-7
3.5 Teknik Analisis	III-8
BAB IV ANALISIS DATA.....	IV-1
4.1. Data Responden	IV-1
4.2. Uji Validitas	IV-2
4.3. Uji Reliailitas (Test of Reliability).....	IV-6

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	IV-7
4.4.1. Analisis Kualitas Pelayanan	IV-7
4.4.2. Perhitungan Penilaian Responden	IV-14
4.4.3. Profil Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Diagram Cartesius	IV-23
4.5. Analisis Tingkat Perbedaan Penilaian Kepentingan Dengan Uji Chi Square.....	IV-29
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Pemetaan Penilaian Servqual	II-28
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	III-1
Gambar 4.1	Diagram cartesius hasil analisis tingkat kinerja dan tingkat kepuasan penumpang	IV-24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Presepsi dan Harapan	III-3
Tabel 4.1	Data Pribadi Responden Dari Segi Gender.....	IV-1
Tabel 4.2	Data Pribadi Responden Dari Segi Pekerjaan.....	IV-1
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kinerja	IV-3
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang.....	IV-5
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliailitas Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	IV-6
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliailitas Harapan Penumpang.....	IV-7
Tabel 4.7	Spesifikasi Kualitas Pelayanan Penumpang/ Persepsi Kinerja Kerja.....	IV-9
Tabel 4.8	Spesifikasi Harapan/Kepentingan Penumpang	IV-11
Tabel 4.9	Tingkat Kesesuaian Responden	IV-13
Tabel 4.10	Harapan/Kinerja (Tangible).....	IV-14
Tabel 4.11	Harapan/Kinerja (Reliability).....	IV-15
Tabel 4.12	Harapan/Kinerja (Responsive).....	IV-16
Tabel 4.13	Harapan/Kinerja (Assurance).....	IV-17
Tabel 4.14	Harapan/Kinerja (Empathy).....	IV-18
Tabel 4.15	Kepuasan Penumpang (Tangible).....	IV-18
Tabel 4.16	Kepuasan Penumpang (Reliability).....	IV-19
Tabel 4.17	Kepuasan Penumpang (Responsive).....	IV-20

Tabel 4.18	Kepuasan Penumpang (Assurance).....	IV-21
Tabel 4.19	Kepuasan Penumpang (Empathy).....	IV-22
Tabel 4.20	Skor Servqual Kinerja Dan Harapan Penumpang.....	IV-24
Tabel 4.21	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan.....	IV-26
Tabel 4.22	Perletakan Tingkat Kepuasan Penumpang Dimensi Pelayanan.....	IV-28
Tabel 4.22	Hasil Uji Chi Square.....	IV-30