

TUGAS AKHIR

Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum KRL Ekonomi AC (Studi Kasus : Rute Bogor-Jakarta)

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kurikulum

Program Strata Satu (S-1)

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Mercubuana

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil

DIAJUKAN OLEH :

DEWI SRI NURWANI

41105120031



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN UNIVERSITAS
MERCUBUANA**

JAKARTA

TAHUN 2010



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
KOMPREHENSIF LOKAL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2009/2010

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 Sipil dan Perencanaan, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum KRL Ekonomi AC (Studi kasus : Rute Bogor- Jakarta)

Disusun oleh :

N a m a : Dewi Sri Nurwani

N I M : 41105120031

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal 20 Maret 2010.

Pembimbing

Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng.

Jakarta, 20 Maret 2010

Mengetahui,

Mengetahui,

Ketua Sidang

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir. Alizar, MT.

Ir. Sylvia Indriany, MT.

ABSTRAK

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum KRL Ekonomi AC
(Studi Kasus : Rute Bogor-Jakarta), Nama : Dewi Sri Nurwani, NIM : 41105120031,
Dosen Pembimbing : Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Ing, 2010.

Dengan telah beroperasinya KRL Ekonomi AC untuk melayani rute JABODETABEK, menarik untuk diketahui tingkat kepuasan angkutan umum yang dirasakan oleh penumpang. Dengan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan angkutan KRL Ekonomi AC terhadap pelayanan yang diberikan PT. KAI (Persero). Dalam hal ini wilayah studinya adalah rute Bogor-Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey melalui kuesioner dengan sample 120 orang penumpang yang menggunakan KRL Ekonomi AC sebagai alat transportasi. Selanjutnya untuk analisis menggunakan metode Servqual (Service Quality) dengan menggunakan Program Software SPSS 16.0 dan terakhir dilakukan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan PT. KAI (Persero) sebagai penyelenggara angkutan penumpang KRL Ekonomi AC berdasarkan nilai tingkat kepuasan pelanggan adalah masih kurang baik dengan bobot nilai rata-rata -1,3. Berdasarkan diagram cartesius yang terbentuk didapat pada kuadran II yaitu A dan D berarti tidak ada masalah yang signifikan karena titik dimensi Tangible dan Assurance berada di daerah dengan harapan dan persepsi yang tinggi. Pada kuadran III terdapat titik E dan C, berarti tidak ada masalah yang signifikan karena titik dimensi Empathy dan Responsiveness berada di daerah dengan persepsi rendah dan harapan tinggi. Pada kuadran I terdapat titik B berarti masalah ada yang signifikan karena titik dimensi Reliability berada di daerah dengan persepsi rendah dan harapan tinggi. Berdasarkan hasil uji chi-kuadrat hitung dan table H0 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara persepsi dengan lima dimensi yang digunakan dalam metode service quality. Dengan mempertimbangkan hasil tersebut maka : (1) Pihak PT. KAI (Persero) perlu adanya evaluasi kualitas, khususnya dari dimensi Reliability. (2) Peningkatan kualitas pelayanan sangat didukung oleh kualitas dan sikap pengemudi/staff yang ada serta perbaikan manajemen PT. KAI (Persero).

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, KRL ekonomi AC, *Service Quality*

*Sesungguhnya cobaan dan nikmat yang diberikan
Sama-sama merupakan peringatan
Untuk menguji kebesaran cinta kita kepada NYA
Dan kegagalan sesungguhnya....
Adalah bagi kita yang tidak mau mencoba dan berusaha
Dan tidak ada peristiwa yang tidak bermakna*

"Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan"

(QS Al-Insyarah:6)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur ku ucapkan hanya kepada Allah SWT, yang telah memberikan begitu banyak kemudahan dan keberkahan kepadaku hingga selesaiya TA ini.

Begitu banyak peristiwa yang kualami selama proses pembuatan Tugas Akhir ini baik suka maupun duka, begitu banyak hikmah dan pembelajaran yang bisa ku ambil selama penyelesaian TA ini, yang akan kujadikan kenangan yang manis dalam melalui fase hidup.

Kepada suami tercinta A'a Sofyan Hakim, kupersembahkan TA ini khusus untukmu, dan tak lupa terima kasih tak terhingga atas dukungan moral dan cinta kasihnya, selama proses penyelesaian TA ini.

Kepada Ayah Ibu, bapak mertua, Alm. Ibu mertua dan adik-adik tercinta yang juga senantiasa selalu mendukungku.

Kupersembahkan juga, kepada Ibu Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng. Yang telah membimbingku dan banyak memberikan waktu dan ilmunya untuk kesempurnaan TA ini.

Tak lupa untuk sahabat-sahabat tercinta, rekan-rekan seperjuangan civitas Mercubuana Program kelas karyawan Jurusan Teknik Sipil Ang.VIII, khususnya kepada Ade Darmawan dan Bayu Indrajaya yang selalu setia menemani dan menjadi sahabat baikku. Teman-teman alumni Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Teknik Sipil Program Reguler Angk.2000 atas doa dan dukungan yang selalu mengiringi.

Teman-teman RoKer (Rombongan Kereta) KBR dan KRL Mania dimanapun berada.

TA ini kupersembahkan untuk kasian. Terima kasih semuanya....

Dewi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua berkat dan anugerahNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna KRL Ekonomi AC (Studi kasus rute Bogor-Jakarta).

Adapun penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercubuana.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk, Ir. Yenon Orsa, MM, selaku Direktur Universitas Mercubuana
2. Bpk. Ir. Mawardi Amin, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercubuana.
3. Ibu Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng. Selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Ir. Alizar MT dan Ibu Sylvia Indriany, MT selaku dosen penguji.
5. PT. KAI (Persero) yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Suami tercinta, A'a Sofyan Hakim atas dukungan moral dan kasih sayangnya.
7. Ayah Ibu, Bapak Mertua, Almh. Ibu mertua dan adik-adik tercinta atas doa dan dukungannya.

8. Rekan-rekan seperjuangan civitas Universitas Mercubuana Jurusan Teknik Sipil PKK Angk.VIII.
9. Dosen-dosen Teknik Sipil, staf dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercubuana.

Penulisan Tugas Akhir ini telah diusahakan secermat mungkin, namun tidak tertutup kemungkinan adanya kekurangan baik dari segi materi maupun penyajiannya, untuk itu penulis senantiasa terbuka menerima saran dan kritik untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat berguna bagi diri penulis, maupun semua pihak yang telah membaca Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMPAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Maksud dan Tujuan.....	2
I.3 Ruang Lingkup.....	3
I.4 Metode Penelitian.....	3
I.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
II.1 Sejarah Singkat Perkembangan Kereta Api Indonesia.....	5
II.2 Karakteristik Transportasi Kereta Api.....	7
II.2.1 Keunggulan Angkutan Kereta Api.....	7
II.2.2 Kelemahan Angkutan Kereta Api.....	8
II.2.3 Fasilitas Kereta Api.....	8
II.3 Transportasi Kereta Api di Jakarta.....	9
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	10
II.5 Konsep Memelihara Kepuasan Pelanggan.....	18
II.6 Konsep Servqual.....	20

II.7 Mengukur dan Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan.....	22
II.8 Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Jenis Metode Penelitian.....	27
III.2 Metode Pengumpulan data.....	29
III.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
III.4 Instrumen Penelitian.....	29
III.4.1 Metode Service Quality (Servqual)	29
III.4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	31
III.5 Teknik Analisa Data.....	32
BAB IV ANALISA DATA	
IV.1 Uji Validitas	38
IV.2 Uji Reliabilitas	40
IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian	42
IV.3.1 Analisa Kualitas Pelayanan	42
IV.3.2 Perhitungan Penilaian Responden.....	48
IV.3.3 Profil Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Diagram Kartesius	52
IV.4 Uji Chi Square	56
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan.....	59
V.2 Saran	60
Daftar Pustaka.....	xii
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Interpretasi Tingkatan Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel III.1 Skor presepsi dan harapan.....	28
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan Pelanggan.....	40
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	41
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas Spesifikasi Kualitas Pelayanan	42
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	43
Tabel IV.5 Spesifikasi Kualitas Persepsi Kinerja kerja	44
Tabel IV.6 Spesifikasi Harapan Pelanggan.....	46
Tabel IV.7 Tingkat Kesesuaian Responden.....	48
Tabel IV.8 Kepuasan Pelanggan Kinerja Kerja	49
Tabel IV.9 Harapan/Kepentingan Pelanggan	51
Tabel IV.10 Analisa Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan	54
Tabel IV.11 Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan	55
Tabel IV.12 Hasil Uji Chi Square	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Diagram Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan	25
Gambar III.1 Diagram Alir Penelitian	38
Gambar IV.1 Diagram Cartesius untuk Analisis GAP.....	56