



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN JASA KERETA REL
LISTRIK (KRL) BOGOR-JAKARTA**

KARYA AKHIR

Oleh

ACHMAD PRASETYO

55107110004

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRAKSI

Angkutan KRL adalah salah satu alternatif angkutan bagi mereka yang tinggal di pinggiran Jakarta dan menjadi angkutan favorit karena cepat dan murah. Namun kenyataannya tidak seperti yang diharapkan, misalnya jumlah penumpang yang melebihi kapasitas maupun kecelakaan yang semakin meningkat. Dari segi kualitas pelayananpun dirasakan masih jauh dari harapan. Berdasarkan permasalahan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang KRL.

Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik dua tahap berstrata dengan jumlah sampel sebanyak 300 responden yang berumur 15 tahun ke atas pada hari sibuk maupun libur. Adapun analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Analisis Harapan dan Kinerja, Analisis Varians, Analisis Hubungan dan Analisis Regresi Logistik.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa KRL lebih didominasi penumpang berumur 20 sampai 35 tahun, dengan tingkat pendidikan tertinggi SMA dan memiliki alasan karena murah, cepat dan aman. Kemudian atribut atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah kenyamanan ruangan dalam KRL; ketertiban dan kebersihan stasiun; ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan; dan sebagainya. Selanjutnya, rata-rata kinerja untuk KRL Ekonomi kurang puas, sedangkan untuk KRL Ekonomi AC dan KRL Ekspres cenderung puas. Untuk itu, PT. KAI Divisi Jabotabek agar terus berusaha memperbaiki tingkat pelayanan jasa yang diberikan agar kepuasan konsumen dapat dipenuhi.

PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap
Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Bogor-Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Achmad Prasetyo

NIM : 55107110004

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 7 September 2009

Mengesahkan

Ketua Program Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing,

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Bogor-Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Achmad Prasetyo

NIM : 55107110004

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 7 September 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 7 September 2009

Achmad Prasetyo

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan karunia dan rahmat-Nya sehingga karya akhir yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Bogor-Jakarta**” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
2. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, selaku Ketua Progam Magister Management Universitas Mercu Buana sekaligus dosen pembimbing atas kesediaan dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan ilmu pada Penulis,
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Phd dan Dr. Harries M., S.E., M.E. selaku Dosen penguji atas masukan yang telah diberikan,
4. Para Dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang banyak membantu dalam proses perkuliahan,
5. Seluruh Kepala Stasiun Kereta Rel Listrik jurusan Bogor-Jakarta atas izin dan dukungan yang telah diberikan untuk keberhasilan penelitian ini,
6. Keluarga besarku, Hayati, Achmad Alvyhan Haq, Olvy Syfanissa, Ibu, Bapak, Kakak, adik, keponakan dan semua saudaraku atas segala cinta, doa, dan semangat yang diberikan,
7. Teman-taman Angkatan 10 Universitas Mercu Buana, atas kebersamaan yang indah selama ini.

Akhir kata, segala kritik dan saran penulis perlukan demi penyempurnaan karya akhir ini, dan semoga karya akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, September 2009

Achmad Prasetyo

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I`PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II`DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Profil dan Sejarah PT KAI Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek	11
2.2 Visi, Misi dan Tujuan Pokok	14
2.3 Struktur dan Budaya Organisasi	14
2.4 Lingkup Bidang Usaha	16

2.5	Sumber Daya	19
2.6	Tantangan Bisnis	20
2.7	Proses Bisnis	21

**BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS**

3.1	Kajian Pustaka	24
3.2	Konsep Pemasaran	25
3.3	Konsep Perilaku Konsumen	30
3.4	Kerangka Berfikir	41
3.5	Definisi Operasional	41
3.6	Hipotesis	44

BAB IV METODOLOGI

4.1	Pengumpulan Data	46
4.2	Instrumen Penelitian	49
4.3	Skala Likert	50
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.5	Analisis Deskriptif	54
4.6	Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i>	54
4.7	Analisis Varians	57
4.8	Analisis <i>Chi-Square</i>	58
4.9	Regresi Logistik	59

4.10 Terapan	62
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
5.2 Analisis Deskriptif	65
5.3 Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i>	75
5.4 Analisis Varians	78
5.5 Analisis <i>Chi-Square</i>	80
5.6 Regresi Logistik	82
 BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Rekomendasi	91
 DAFTAR PUSTAKA	 93
LAMPIRAN	96
RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR TABEL

Tabel.1.1	Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia Tahun 2003-2007	2
Tabel.1.2	Jumlah Penumpang Kereta Api Wilayah Jabotabek Tahun 2003-2007.....	5
Tabel. 4.1	Skor tingkat harapan dan tingkat kepuasan	51
Tabel 4.2	Variabel-variabel kategorik dalam analisis regresi logistik...	63
Tabel 5.1.	Hasil uji validitas variabel penelitian.....	64
Tabel 5.2	Rata-rata kinerja berdasarkan jenis KRL Tahun 2009	79
Tabel 5.3	Nilai Person <i>Chi-Square significancy</i> berdasarkan variabel sosio demografi Tahun 2009.....	81
Tabel 5.4.	Pendugaan parameter, statistik uji <i>wald</i> , nilai signifikansi, dan <i>odds ratio</i> untuk tingkat kepuasan KRL Ekonomi.....	83
Tabel 5.5.	Pendugaan parameter, statistik uji <i>wald</i> , nilai signifikansi, dan <i>odds ratio</i> untuk tingkat kepuasan KRL Ekonomi AC...	85
Tabel 5.6.	Pendugaan parameter, statistik uji <i>wald</i> , nilai signifikansi, dan <i>odds ratio</i> untuk tingkat kepuasan KRL Ekspres	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penyebab Kecelakaan KA Tahun 2008.....	6
Gambar 2.1	Struktur organisasi Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek	15
Gambar 2.2	Rute/jalur perjalanan kereta rel listrik	18
Gambar 3.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku konsumen	31
Gambar 3.2	Konsep Model Kualitas Pelayanan dan Kesenjangan.....	38
Gambar 4.1	Skema pengambilan sampel teknik <i>Two Stage Stratified Sampling</i>	48
Gambar 4.2	Diagran Kartesius untuk atribut-atribut kepuasan.....	56
Gambar 5.1	Persentase penumpang KRL berdasarkan jenis kelamin tahun 2009	65
Gambar 5.2	Persentase penumpang KRL berdasarkan usia tahun 2009	66
Gambar 5.3	Persentase penumpang KRL berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2009	67
Gambar 5.4	Persentase penumpang KRL berdasarkan status perkawinan tahun 2009	68
Gambar 5.5	Persentase penumpang KRL berdasarkan maksud dan tujuan menggunakan KRL tahun 2009.....	69
Gambar 5.6	Persentase penumpang KRL berdasarkan status kepegawaian tahun 2009	70
Gambar 5.7	Persentase penumpang KRL berdasarkan lamanya sebagai pengguna KRL tahun 2009.....	71

Gambar 5.8	Persentase penumpang KRL berdasarkan alat bukti penggunaan KRL tahun 2009	71
Gambar 5.9	Persentase penumpang KRL berdasarkan jarak dari tempat tinggal ke stasiun tahun 2009	72
Gambar 5.10	Persentase penumpang KRL berdasarkan moda transportasi ke stasiun tahun 2009	73
Gambar 5.11	Persentase penumpang KRL berdasarkan alasan menggunakan KRL tahun 2009	74
Gambar 5.12	Persentase penumpang KRL berdasarkan rata-rata pengeluaran dalam sebulan tahun 2009.....	75
Gambar 5.13	Pembagian ítem-ítem ke dalam kuadran berdasarkan nilai rata-rata pengukuran harapan dan kinerja	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	96
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 3. Tabulasi silang antara karakteristik sosio demografi Berdasarkan jenis KRL	101
Lampiran 4. Uji anova	107
Lampiran 5. Uji Chi-square	109
Lampiran 6. Analisis Regresi Logistik	117