

# **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM KERETA  
REL LISTRIK *COMMUTER LINE* RUTE BEKASI - JAKARTA KOTA  
DITINJAU DARI SUDUT OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG**



**DIAJUKAN OLEH :**  
**DAMERIA JULIANTI SITUMORANG**  
**NIM. 41115110150**


**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**TAHUN 2017**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
---	--	----------

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2016/2017

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

**Judul Tugas Akhir** : Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta  
Rel Listrik *Commuter Line* Rute Bekasi - Jakarta Kota  
Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang

Disusun oleh :

**Nama** : Dameria Julianti Situmorang

**NIM** : 41115110150

**Jurusan / Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana pada tanggal :  
09 Maret 2017

**Pembimbing Tugas Akhir**



**Dr. Ir. Indrayati T. Subagio, DEA**

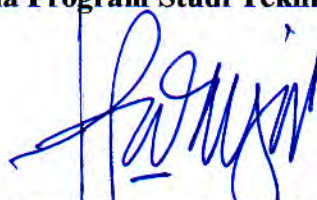
**Ketua Penguji**



**Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl. Ing**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Teknik Sipil**



**Acep Hidayat, S.T., M.T.**

**LEMBAR PERNYATAAN**  
**SIDANG SARJANA**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dameria Julianti Situmorang  
Nomor Induk Mahasiswa : 41115110150  
Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

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 kesarjaan saya.

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Februari 2017

Yang memberikan pernyataan



**Dameria Julianti Situmorang**

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Kuasa, karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: “Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Rute Bekasi – Jakarta Kota Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya tugas akhir ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (**Oslan Situmorang dan Lenny Marlina Purba**) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan disertai doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan tugas akhir ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Indrayati T. Subagio, DEA selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penulisan tugas akhir ini.

2. Bapak Acep Hidayat S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan akademik.
3. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan juga menyelesaikan studi di kampus.
4. My best partner ever Lambok DP Silaen atas bantuan waktu dan tenaga serta motivasi sehingga penulis tetap bersemangat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Adik – adik tercinta Bongot Tua , Lia Veronika, Rahutman dan Darichman yang dengan tulus ikhlas membantu mendoakan dan menyemangati penulis.
6. Rekan - rekan di Program Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, khususnya rekan-rekan yang satu bimbingan (Imam Budi, Yohannes Geratama dan Sulastomi) yang juga telah banyak membantu penulis dan bekerja sama dalam bertukar pikiran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan dapat menambah wawasan pembaca , dapat menjadi referensi bagi para mahasiswa dan khususnya bagi masa depan penulis juga.

Jakarta, Februari 2017

Penulis

Dameria Julianti Situmorang

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI** .....i

**DAFTAR TABEL** .....iv

**DAFTAR GAMBAR**..... vii

**DAFTAR GRAFIK**..... viii

**BAB I PENDAHULUAN**..... I-1

1.1 Latar Belakang ..... I-1

1.2 Rumusan Masalah..... I-4

1.3 Tujuan Penelitian ..... I-5

1.4 Ruang Lingkup Penelitian ..... I-6

1.5 Manfaat Penelitian ..... I-7

1.6 Sistematika Penulisan ..... I-7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** .....II-1

2.1 Angkutan Kereta Api.....II-1

2.2 Sifat dan Karakteristik Angkutan Kereta Api.....II-2

2.3 Sejarah Kereta Api Rel Listrik di Indonesia.....II-4

2.4 Prasarana Kereta Api Commuter Line Jabodetabek .....II-6

2.5 Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter .....II-7

2.6 Kualitas Pelayanan.....II-8

2.6.1 Pengertian Kualitas.....II-8

2.6.2	Pengertian Pelayanan.....	II-9
2.6.3	Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-9
2.6.4	Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter.....	II-11
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	II-12
2.7.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	II-12
2.7.2	Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	II-14
2.7.3	Penelitian Kepuasan Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek .	II-17
A.	Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) (KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor) oleh Asfirotun dan Elanda tahun 2013 .....	II-17
B.	Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) <i>Commuter Line</i> Dengan Rute Depok – Jatinegara Oleh Heru Cahyono Tahun 2012 .....	II-18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1	Gambaran Umum.....	III-1
3.2	Kerangka Pikir Pelaksanaan .....	III-1
3.3	Pemilihan Strategi Penelitian.....	III-3
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	III-3
3.5	Uraian Tanggapan.....	III-4
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	III-5
3.7	Teknik <i>Sampling</i> .....	III-7
3.8	Penentuan Ukuran Sampel.....	III-7
3.9	Penyusunan Kuesioner.....	III-8
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	III-12
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1	Analisis Kepuasan Penumpang.....	IV-1
4.2	Tinjauan Analisis .....	IV-1

4.3	Analisis Data.....	IV-2
4.3.1	Analisis Data Terhadap Penilaian di Stasiun .....	IV-2
4.3.2	Analisis Data Terhadap Penilaian di Rangkaian Gerbong Kereta .....	IV-15
4.4	Perhitungan Rata-Rata .....	IV-27
4.5	Perhitungan Tingkat Prioritas .....	IV-33
4.6	Analisis Tingkat Kepuasan.....	IV-39
4.6.1	Analisis Tingkat Kepuasan di Stasiun .....	IV-40
4.6.2	Analisis Tingkat Kepuasan di Rangkaian Gerbong Kereta .....	IV-42
4.7	Pengujian Hasil Analisis .....	IV-44
4.7.1	Pengujian Analisis Korelasi Bivariat .....	IV-44
4.7.2	Pengujian Validitas dengan Analisis Korelasi Bivariat .....	IV-45
4.7.3	Pengujian Reliabilitas .....	IV-46
4.7.4	Pengujian Analisis Regresi Linear.....	IV-48
4.7.5	Pengujian Metode <i>Chi-Square</i> .....	IV-50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-1

**DAFTAR PUSTAKA**

**LEMBAR ASISTENSI**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter.....	II-8
Tabel 3.1	Lembar Kuesioner Penelitian.....	III-10
Tabel 4.1	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pengelola <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Stasiun.....	IV-3
Tabel 4.2	Penilaian Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Faktor yang Ditinjau Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Stasiun.....	IV-3
Tabel 4.3	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) di stasiun....	IV-5
Tabel 4.4	Penilaian penumpang terhadap tingkat kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) di stasiun.....	IV-6
Tabel 4.5	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) di Stasiun.....	IV-9
Tabel 4.6	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) di Stasiun .....	IV-9
Tabel 4.7	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan / Kepastian) di stasiun .....	IV-11
Tabel 4.8	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) di Stasiun.....	IV-11
Tabel 4.9	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada Dimensi <i>Empathy</i> ( <i>Dirasakan</i> ) di stasiun .....	IV-13
Tabel 4.10	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan Faktor yang ditinjau pada Dimensi <i>Empathy</i> ( <i>Dirasakan</i> ) di Stasiun.....	IV-13
Tabel 4.11	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-15

Tabel 4.12	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan Faktor yang ditinjau pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-16
Tabel 4.13	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-17
Tabel 4.14	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Rangkaian Gerbong Kereta....	IV-18
Tabel 4.15	Penilaian Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-20
Tabel 4.16	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-21
Tabel 4.17	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan / Kepastian) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-23
Tabel 4.18	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Assurance</i> (Daya Tangkap) di Rangkaian Gerbong Kereta	IV-24
Tabel 4.19	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pengelola KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota pada Dimensi <i>Empathy</i> (Dirasakan) di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-26
Tabel 4.20	Penilaian Penumpang terhadap Tingkat Kepentingan faktor yang ditinjau pada dimensi <i>Empathy</i> (Dirasakan) di Rangkaian Gerbong Kereta .....	IV-26
Tabel 4.21	Perhitungan Rata – Rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Faktor Kualitas di Stasiun KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota.....	IV-28
Tabel 4.22	Perhitungan Rata – Rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Faktor Kualitas di Rangkaian Gerbong Kereta KRL <i>Commuter Line</i> rute Bekasi – Jakarta Kota .....	IV-30
Tabel 4.23	Perhitungan Rata-Rata terhadap Kinerja Petugas dengan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Faktor Pelayanan.....	IV-32
Tabel 4.24	Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun.....	IV-40
Tabel 4.25	Penilaian Tingkat Kepuasan di Rangkaian Gerbong Kereta.....	IV-42

Tabel 4.26 Hasil Keluaran SPSS untuk Uji Validitas dengan Analisis Korelasi Bivariat pada Faktor Kinerja Pelayanan .....	IV-46
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-48
Tabel 4.28 Rata-Rata Penilaian Kinerja Pelayanan pada Kuadran A .....	IV-51
Tabel 4.29 Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kuadran A... IV-52	
Tabel 4.30 Perhitungan $\chi^2$ Hitung pada Kuadran A.....	IV-52
Tabel 4.31 Rata – Rata Penilaian Kinerja Pelayanan pada Kuadran B.....	IV-54
Tabel 4.32 Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kuadran B ... IV-55	
Tabel 4.33 Perhitungan $\chi^2$ Hitung pada Kuadran B.....	IV-55
Tabel 4.34 Rata-rata Kinerja Pelayanan Pada Kuadran C .....	IV-57
Tabel 4.35 Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kuadran C... IV-57	
Tabel 4.36 Perhitungan $\chi^2$ Hitung pada Kuadran C.....	IV-58
Tabel 4.37 Rata-rata Kinerja Pelayanan Pada Kuadran D .....	IV-59
Tabel 4.38 Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang pada Kuadran D... IV-60	
Tabel 4.39 Perhitungan $\chi^2$ Hitung pada Kuadran D.....	IV-60
Tabel 4.40 Penilaian kinerja pengelola KRL Commuter Line rute Bekasi –Jakarta Kota terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Kuadran A dan Kuadran D).....	IV-64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Kepuasan Pelanggan.....	II-14
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-17
Gambar 3.1	Bagan Alir ( <i>Flow Chart</i> ) Penelitian .....	III-2
Gambar 3.2	Diagram Cartesius “ <i>Importance Performance Analysis</i> ” .....	III-14
Gambar 4.1	Hasil Keluaran Program SPSS untuk Pengujian Analisis Korelasi Bivariat .....	IV-44
Gambar 4.2	Hasil Keluaran SPSS Pengujian Reliabilitas untuk faktor Kinerja Pelayanan.....	IV-47
Gambar 4.3	Hasil Keluaran SPSS Pengujian Reliabilitas untuk faktor Tingkat Kepentingan.....	IV-47
Gambar 4.4	Hasil Keluaran Program SPSS untuk Pengujian Analisis Regresi Linear ( <i>Variable Entered</i> ).....	IV-48
Gambar 4.5	Hasil Keluaran Program SPSS untuk Pengujian Analisis Regresi Linear ( <i>Model Summary</i> ) .....	IV-49
Gambar 4.6	Hasil Keluaran Program SPSS untuk Pengujian Analisa Regresi Linear ( <i>Annova</i> ) .....	IV-49
Gambar 4.7	Hasil Keluaran Program SPSS untuk Pengujian Analisa Regresi Linear ( <i>Model Coeficient</i> ).....	IV-50
Gambar 4.8	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis pada Kuadran A.....	IV-53
Gambar 4.9	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis pada Kuadran B .....	IV-56
Gambar 4.10	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis pada Kuadran C.....	IV-59
Gambar 4.11	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis pada Kuadran D.....	IV-61

## DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4.1 Grafik Penilaian Penumpang Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun KRL *Commuter Line* rute Bekasi – Jakarta Kota. IV-29
- Grafik 4.2 Grafik Penilaian Penumpang Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Rangkaian Gerbong Kereta *Commuter Line* rute Bekasi – Jakarta Kota ..... IV-31
- Grafik 4.3 Grafik Penilaian Penumpang Rata – Rata di Stasiun dan Rangkaian Gerbong Kereta terhadap 5 faktor kualitas pelayanan..... IV-33
- Grafik 4.4 *Diagram Cartesius Important Performance Analysis* Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan..... IV-35

