

TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE RUTE TANAH ABANG - SERPONG


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



**NAMA : MELISA PUTRI WULANDARI
NIM : 41114120088**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

2016

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

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 :

Disusun oleh :

N a m a : Melisa Putri Wulandari
N I M : 41114120088
Jurusan/Program Studi : i Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 24 Juni 2016

Mengetahui
 Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



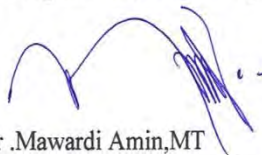
(Dr. Ir. Nunung Widyaningsih Dipl. Ing)




(Dr. Ir. Nunung Widyaningsih Dipl. Ing)

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir .Mawardi Amin,MT

	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melisa Putri Wulandari
 Nomor Induk Mahasiswa : 41114120088
 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.

Jakarta, 24 Juni 2016

Yang memberikan pernyataan



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Melisa Putri Wulandari

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik, tak lupa salawat serta salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menjadi zaman yang terang benderang.

Laporan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Mercubuana Jakarta untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1).

Selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini penyusun mendapatkan dukungan moril maupun materil yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Kedua orang tua Ayah Yusman Effendy AB dan Ibu Sri Endang Hastuti yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk saya.
2. Ibu Ir. Nunung Widyaningsih, DipL Eng. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan serta kesabaran dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.
4. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.
5. Untuk ayuk – ayuk yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, terutama yuk ria yang selalu sabar dan membantu saat survey.
6. Seluruh rekan mahasiswa teknik sipil, khususnya angkatan 2015 yang telah banyak memberikan semangat.

Akhir kata dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna “seperti pepatah tidak ada gading yang tak retak”, oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini, semoga bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2016

Penyusun

Melisa Putri Wulandari

41114120088



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar dan Grafik.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-3
1.3 Hipotesa.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penulisan.....	I-4
1.5 Metodologi Penelitian.....	I-5
1.6 Ruang Lingkup Pembahasan.....	I-5
1.7 Lokasi Penelitian.....	I-6
1.8 Alat Yang Digunakan.....	I-7
1.9 Sistematika Pembahasan.....	I-7
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.1.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.1.2 Peranan dan Tujuan Transportasi.....	II-3
2.1.3 Kebutuhan Akan Jasa Transportasi.....	II-5
2.2 Moda Transportasi Umum.....	II-6
2.3 Pengertian Kereta Api Commuter Line	II-7
2.3.1 Sejarah Kereta Api Rel Listrik.....	II-8
2.3.2 Prasarana Kereta Api Commuter Line Jabodetabek.....	II-9
2.3.3 Pengoperasian Kereta Api Commuter Line.....	II-10
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-12
2.4.1 Pengertian Kualitas.....	II-12
2.4.2 Pengertian Pelayanan.....	II-13
2.4.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-14

2.5	Kepuasan Pelanggan.....	II-19
2.5.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	II-19
2.5.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-23
2.5.3	Penelitian Kepuasan Penumpang KRL Commuter Jabodetabek.....	II-26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Tinjauan Umum.....	III-1
3.2	Metodologi Perencanaan.....	III-1
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	III-3
3.4	Uraian Tanggapan.....	III-7
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	III-8
3.6	Teknik Sampling.....	III-9
3.7	Penentuan Ukuran Sampel.....	III-10
3.8	Penyusunan Kuisisioner.....	III-11
3.9	Teknik Pengolahan Data.....	III-11
BAB IV ANALISA DATA.....		IV-1
4.1	Analisa Tanggapan Penumpang.....	IV-1
4.1.1	Analisa di Stasiun.....	IV-1
4.1.2	Analisa Di Loket Tiket.....	IV-14
4.1.3	Analisa Di Gerbong Kereta.....	IV-22
4.2	Perhitungan Rata - Rata.....	IV-36
4.3	Pengujian Hipotesa.....	IV-52
4.3.1	Pengujian Korelasi Bivariat.....	IV-52
4.3.2	Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	IV-54
4.3.3	Pengujian Chi – Kuadrat.....	IV-56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	KESIMPULAN.....	V-1
5.2	SARAN.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Kepuasan Pelanggan.....	II-22
Gambar 2.2 Kesenjangan Yang Dirasakan Pelanggan.....	II-22
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-25
Gambar 3.1 Bagan Alur.....	III-2
Gambar 3.2 Diagram Cartesius “ <i>Importance Performance Analysis</i> ”	III-13
Gambar 3.3 Prosedur Pengujian Hipotesis Untuk Uji Kuadran.....	III-23
Gambar 4.1 Diagram Cartesius “ <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-47

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Penilaian Penumpang Di Stasiun.....	IV-38
Grafik 4.2 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket.....	IV-40
Grafik 4.3 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta.....	IV-42
Grafik 4.4 Penilaian Penumpang Rata – Rata Di Stasiun, Loket Tiket Dan Gerbong Kereta.....	IV-44

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Atribut – Atribut Pelayanan Yang Akan Diteliti.....	III-4
Tabel 3.2 Frekuensi Yang Diamati.....	III-18
Tabel 3.3 Cara Perhitungan Chi – Square.....	III-19
Tabel 4.1 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (<i>Tangibles</i>).....	IV-2
Tabel 4.2 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (<i>Tangibles</i>).....	IV-2
Tabel 4.3 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	IV-4
Tabel 4.4 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	IV-4
Tabel 4.5 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Daya Tangkap / Reaksi (<i>Responsiveness</i>).....	IV-6
Tabel 4.6 Penilaian Penumpang di Stasiun Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Daya Tangkap / Reaksi (<i>Responsiveness</i>).....	IV-7
Tabel 4.7 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (<i>Assurance</i>).....	IV-9
Tabel 4.8 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (<i>Assurance</i>).....	IV-9
Tabel 4.9 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>).....	IV-12
Tabel 4.10 Penilaian Penumpang Di Stasiun Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>).....	IV-12

Tabel 4.11 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-14
Tabel 4.12 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-15
Tabel 4.13 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Kehandalan (Reliability).....	IV-16
Tabel 4.14 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Kehandalan (Reliability).....	IV-16
Tabel 4.15 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Daya Tangkap/Reaksi (Responsiveness).....	IV-17
Tabel 4.16 Penilaian Penumpang di Loket Tiket Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Daya Tangkap / Reaksi (Responsiveness).....	IV-18
Tabel 4.17 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (Assurance).....	IV-19
Tabel 4.18 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (Assurance).....	IV-19
Tabel 4.19 Penilaian Penumpang Di Loket Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Dirasakan (Empathy)	IV-21
Tabel 4.20 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Dalam Dimensi Dirasakan (Empathy)	IV-21
Tabel 4.21 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-23
Tabel 4.22 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-23

Tabel 4.23 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Keandalan (Reliability).....	IV-26
Tabel 4.24 Penilaian Penumpang di Gerbong Kereta Terhadap Kinerja Dalam Dimensi Keandalan (Reliability).....	IV-26
Tabel 4.25 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Api Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Daya Tanggap / Reaksi (Responsiveness).....	IV-28
Tabel 4.26 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Api Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Daya Tangkap / Reaksi (Responsiveness).....	IV-29
Tabel 4.27 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Api Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (Assurance).....	IV-31
Tabel 4.28 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Api Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Jaminan / Kepastian (Assurance).....	IV-31
Tabel 4.29 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Api Terhadap Kepuasan Dalam Dimensi Dirasakan (Empathy).....	IV-34
Tabel 4.30 Penilaian Penumpang Di Gerbong Kereta Terhadap Kinerja Petugas Dalam Dimensi Dirasakan (Empathy).....	IV-34
Tabel 4.31. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Petugas Di Stasiun.....	IV-37
Tabel 4.32. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Petugas Di Loket Tiket.....	IV-39
Tabel 4.33. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Petugas Di Gerbong Kereta.....	IV-41
Tabel 4.34. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Petugas Di Stasiun, Loket Tiket Dan Gerbong Kereta.....	IV-43

Tabel 4.35 Pengujian Korelasi Antara Kinerja Petugas dan Kepuasan Penumpang.....	IV-53
Tabel 4.36 Variables Entered/Removed ^b	IV-54
Tabel 4.37 Model Summary.....	IV-54
Tabel 4.38 ANOVA ^b	IV-55
Tabel 4.39 Coefficients ^a	IV-55
Tabel 4.40 Rata – Rata Tingkat Kinerja Petugas Pada Commuter Line Rute Tanah Abang - Serpong.....	IV-56
Tabel 4.41 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Commuter Line Rute Tanah Abang – Serpong.....	IV-57
Tabel 4.42 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran A.....	IV-57
Tabel 4.43 Rata – Rata Tingkat Kinerja Petugas Pada Commuter Line Rute Tanah - Abang Serpong.....	IV-58
Tabel 4.44 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Commuter Line Rute Tanah Abang – Serpong.....	IV-59
Tabel 4.45 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran B.....	IV-60
Tabel 4.46 Rata – Rata Tingkat Kinerja Petugas Pada Commuter Line Rute Tanah - Abang Serpong.....	IV-61
Tabel 4.47 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Commuter Line Rute Tanah Abang – Serpong.....	IV-62
Tabel 4.48 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran C.....	IV-62