

ABSTRAK

Judul: Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Rute Tanah Abang – Bekasi Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang, Nama: Jaka Saputra, Nim: 41114010037, Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng, 2018

Seiring berkembangnya suatu daerah, Jakarta adalah daerah dengan penduduk yang sangat padat di Indonesia. Dimana banyaknya pergerakan yang terjadi mengakibatkan kemacetan dimana mana. Maka dari itu dibutuhkan transportasi umum yang dapat memperbaiki sistem transportasi seperti pengembangan KRL *Commuter Line* untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada stasiun Tanah Abang – Bekasi. Penelitian ini menyebarkan kuisioner dengan jumlah responden sebesar 87. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Microsoft Office Excel, dan SPSS versi 25 kemudian dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Chi-Square. Kinerja Pelayanan yang ditinjau dari kepuasan penumpang oleh PT. KRL *Commuter Line* rute Stasiun Tanah Abang – Stasiun Bekasi beberapa sudah memberikan kepuasan hanya saja pada ketepatan kedatangan kereta mendapatkan respon paling rendah dikarenakan adanya tambahan jadwal kereta api bandara Soekarno – Hatta yang berhenti di beberapa stasiun yang berpengaruh terhadap ketepatan kedatangan kereta.

Keyword: Importance performance Analysis (IPA) dan Chi-Square

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Title: Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Rute Tanah Abang – Bekasi Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang, Nama: Jaka Saputra, Nim: 41114010037, Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng, 2018

As the region progresses, Jakarta is an area with a very population in Indonesia. Where there is movement that occurs to realize the jam everywhere. Therefore, it is necessary public transportation that can help the transportation system such as the development of Commuter Line KRL to know the level of satisfaction at Tanah Abang station - Bekasi. such as the title of the final task of the Analysis of Performance Level of Public Transport Service of Electric Trains Commuter Line Routes Tanah Abang - Bekasi viewed from the operational point and passenger satisfaction. This research spread the questionnaire with the number of respondents equal to 87. Data processing in this research using Microsoft Office Excel, and SPSS version 25 later by using IPA (Importance Performance Analysis) and Chi-Square. Service Performance in terms of passenger satisfaction by PT. KRL Commuter Line KRL Route Line Station - Bekasi Station Some have provided information only for information about Soekarno - Hatta airport train schedule which stops at several stations that are adequate for the accuracy of train arrival.

Keyword: Importance performance Analysis (IPA) and Chi-Square

UNIVERSITAS
MERCU BUANA