

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang (studi kasus *commuter line* rute Jakarta Kota – Cikarang), Penulis : Utari Yusnia Putri, NIM : 41116120184, Pembimbing : Zainal Arifin, Ir., MT.

Tingginya kepadatan penduduk dan mahal nya nilai lahan di Jakarta maka kota Jakarta membutuhkan wilayah penyangga dalam kegiatan perekonomiannya. Mobilitas penduduk sangat membutuhkan pelayanan jasa transportasi yang efisien dan efektif. Namun pada saat ini banyak moda transportasi yang sedang berlomba lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, maka oleh sebab itu pelayanan jasa transportasi kereta api juga perlu melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanannya. Melihat permasalahan yang ada maka perlu adanya analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan KRL agar didapat parameter – parameter yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan KRL.

Data data yang diperlukan dalam proses analisis kepuasan penumpang ini adalah data primer yang berupa hasil survey kepada beberapa penumpang Kereta Rel Listrik dengan metode pemberian kuesioner. Selain itu diperlukan juga data sekunder sebagai data pendukung dalam pengolahan data. Prosedur analisis kepuasan penumpang ini menggunakan perangkat lunak SPSS dalam melakukan Uji Statistik.

Untuk menguji hasil analisa dilakukan pengujian validitas dengan metode korelasi bivariat untuk mengukur sah atau tidaknya data dengan nilai signifikansi sebesar 5% dan R tabel didapat sebesar 0.195 didapatkan hasil validasi 100% (semua data valid), kemudian pengujian realibilitas untuk mengukur tingkat konsistensi responden dalam mengisi angket dengan R tabel sebesar 0.195 dan R hitungan yang didapat dari program SPSS mendapatkan hasil bahwa angket memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Lalu berdasarkan diagram Cartesius yang terbentuk dan dilakukan uji hipotesa dengan uji chi-kuadrat (X^2) didapat faktor – faktor pelayanan yang yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kemudian dilakukan pengujian secara teknis terhadap kenyamanan penumpang dengan hasil memenuhi tingkat kenyamanan yang diisyaratkan, dan waktu tempuh perjalanan kereta yang menjadi faktor perbaikan.

Kata kunci : Analisa Kepuasan, KAI Commuter Line, SPSS, *Travel Time*, *Load Factor*.

ABSTRACT

Thesis Title : Analysis of Public Railway Transportation Performances Level Based on Operational and Passenger Satisfaction (studi kasus *commuter line* rute Jakarta Kota – Cikarang), Author : Utari Yusnia Putri, NIM : 41116120184, , Supervising Professors : Zainal Arifin, Ir., MT.

The high population density and also the high price of land in Jakarta causing Jakarta in a needs of a supporting area in its economic activities. Population mobility is in desperate need of efficient and effective transportation services. At this time many modes of transportation are competing to improve the quality of service, therefore railway transportation services also need to improve the quality of service. Observing the existing problem it is necessary to analyze the passenger satisfaction of KRL services in order to obtain parameters that can be used in improving the quality of KRL services.

The required data of the passenger satisfaction analysis process is primary data which is survey results from some railway passengers with the method of providing questionnaires. In addition it is also need the secondary data as supporting data for data processing. This passenger satisfaction analysis procedure is use SPSS software for performing the Statistics Test.

To verify the result of the analysis, the validity test is carried out with bivariate correlation method to measure the validity of data with significance value of 5% and R table obtained for 0.195 obtained 100% validation result (all data are valid), then test of realibilitas to measure the consistency level of respondents in filling the questionnaire with R table of 0.195 and R count obtained from SPSS program got result that questionnaire have high level of consistency. Then, based on the Cartesian diagram is formed and tested the hypothesis with the chi-square test (X^2) is obtained the factors that is or not influence the service on passenger satisfaction. Then the technical test of the passenger comfort with the result is fulfill the comfort level that indicated, and the travel time of the train that became the improvement factor.

Keywords : *Analysis of Satisfaction, KAI Commuter Line, SPSS, Travel Time, Load Factor.*