

TUGAS AKHIR

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Teknik Sipil


Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

Disusun oleh :

Ghazi Ghossan Hindami 41116010048

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

	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 : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE RUTE RANGKASBITUNG-TANAH ABANG

Disusun oleh :

Nama : Ghazi Ghossan Hindami
NIM : 41116010048
Program Studi : Teknik Sipil

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

Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU)

Ketua Penguji



(Muhammad Isradi, S.T., M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Accep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghazi Ghossan Hindami
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010048
Program Studi : 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 kesarjanaan saya.

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

Jakarta, September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ghazi Ghossan Hindami

ABSTRAK

Judul: Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Rute Rangkasbitung-Tanah Abang, Nama: Ghazi Ghossan Hindami (41116010048), Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU

Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Lebak khususnya daerah Rangkasbitung dan pertumbuhan penduduk di Tanah Abang untuk saat ini sangat pesat, sehingga mengakibatkan kepadatan jumlah penduduk di Rangkasbitung maupun Tanah Abang yang berimbas pada tumbuhnya masyarakat Rangkasbitung dan Tanah Abang yang bekerja di Jabodetabek. Karena tingginya mobilitas lalu lintas mengakibatkan tidak bisa dihindarkannya kemacetan di jalan raya, saat ini pemerintah sedang melakukan tindakan antisipasi kemacetan yang semakin parah dengan menambah pilihan transportasi massal yang lebih baik. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat di atas adalah kereta api. Untuk meningkatkan daya saing perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan sehingga minat pengguna kendaraan pribadi berpindah ke transportasi umum dan kenyamanan pelanggan yang telah menggunakan KRL dapat meningkat.

Dalam penelitian ini mengacu pada ketentuan PERMENHUB RI : PM 63 TAHUN 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang Stasiun maka analisis dilakukan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis)

Dari hasil penelitian rata - rata tingkat kepentingan atau harapan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Stasiun Rangkasbitung maupun Stasiun Tanah Abang yaitu Sangat Penting dengan rata - rata tingkat kinerja stasiun yaitu baik. Intermoda di Stasiun Rangkasbitung sangat minim fasilitas untuk menunjang kemudahan penumpang KRL melakukan perpindahan moda. Intermoda di Stasiun Tanah abang sudah sangat baik fasilitas untuk menunjang kemudahan penumpang KRL melakukan perpindahan moda.

Kata Kunci : Stasiun Rangkasbitung, Stasiun Tanah Abang, Standar Pelayanan Minimum, Intermoda

ABSTRACT

Title: Passenger Satisfaction Analysis of the Commuter Line Electric Rail Service (KRL) for the Rangkasbitung-Tanah Abang Route, Name: Ghazi Ghossan Hindami (41116010048), Supervisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU

Population growth in Lebak Regency, especially the Rangkasbitung area and population growth in Tanah Abang, is currently very fast, resulting in population density in Rangkasbitung and Tanah Abang which has an impact on the growth of the Rangkasbitung and Tanah Abang communities who work in Jabodetabek. Because high traffic mobility makes traffic jams inevitable, the government is currently taking measures to anticipate worsening congestion by adding better mass transportation options. One type of transportation that can be used as an alternative to solve the transportation needs of the people above is a train. To increase competitiveness, it is necessary to analyze the quality of service so that the interest of private vehicle users to switch to public transportation and the convenience of customers who have used KRL can increase.

In this study, it refers to the provisions of the RI Minister of Public Affairs: PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for People Transportation by Train. To know the level of service performance and the level of satisfaction of station passengers, the analysis is carried out using the IPA (Importance Performance Analysis) method.

From the results of the research, the average level of interest or expectation of passenger satisfaction with services at Rangkasbitung Station and Tanah Abang Station is Very Important with an average level of station performance that is good. The intermoda at Rangkasbitung Station has very few facilities to support the convenience of KRL passengers in making modal transfers. The Intermoda at Tanah Abang Station has very good facilities to support the convenience of KRL passengers in making modal transfers.

Keywords : *Rangkasbitung Station, Tanah Abang Station, Minimum Service Standards, Intermoda*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini. Penelitian Tugas akhir ini sebagai pedoman atau gambaran rumusan penelitian yang telah penulis lakukan.

Dengan kemampuan penulis yang terbatas, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dan berkat dorongan semangat, kritik dan saran penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir ini, Perkenankan penulis mengucapkan terimakasih dan rasa bersyukur yang tulus kepada :

1. Bapak Acep Hidayat, ST., MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Orang tua , saudara, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa, dorongan berupa moril maupun materil serta motivasi bagi penulis.
5. Teman – teman yang turut membantu dalam proses penyusunan tugas akhir.
6. Semua rekan seperjuangan mahasiswa Teknik Sipil 2016 Universitas Mercu Buana Jakarta, yang selalu mambantu dalam proses penelitian dan memberi dorongan serta motivasi bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna pada penulisan Penelitian Tugas Akhir ini, Oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk menerima dan mengharapkan saran serta kritik yang positif untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga laporan ini bisa menambah wawasan dan bermanfaat untuk banyak orang.

Jakarta, September 2020

Penulis,

Ghazi Ghossan Hindami



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II	II-1
TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.1.1 Fungsi Transportasi	II-1
2.1.2 Manfaat Transportasi.....	II-2
2.2 Perkeretaapian	II-3
2.3 Kereta Api.....	II-4
2.4 Stasiun Kereta Api	II-4
2.5 Bangunan Stasiun	II-6
2.6 Persyaratan Teknis Peron.....	II-7
2.7 Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.8 Karakteristik Pelayanan	II-9

2.9	Standar Pelayanan Minimum	II-12
2.10	Pelayanan di atas Kereta	II-16
2.11	Kepuasan Penumpang	II-18
2.11.1	Mengukur Persepsi Pelanggan	II-18
2.12	Teknik Sampling	II-19
2.13	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-21
2.14	Uji <i>Chi-Square</i>	II-23
2.15	Kerangka Berfikir	II-26
2.16	Tinjauan Penelitian Terdahulu	II-27
BAB III		III-1
METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi Studi	III-2
3.3	Menentukan Komponen Pelayanan	III-2
3.4	Tempat dan Waktu Pelaksanaan	III-3
3.5	Pengumpulan Data	III-3
3.6	Menentukan Jumlah Responden	III-3
3.7	Menentukan Variabel	III-4
3.8	Analisis Data	III-5
3.8.1	Mengukur Tingkat Kesesuaian Responden	III-5
3.8.2	Uji Analisa Validitas dan Reabilitas	III-6
3.8.3	<i>Chi-Kuadrat</i>	III-6
BAB IV		
ANALISA DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Karakteristik Responden	IV-1
4.1.1	Karakteristik Responden Stasiun Rangkasbitung	IV-1
4.1.2	Karakteristik Responden Stasiun Tanah Abang	IV-5
4.2	Hasil Kuisisioner	IV-9
4.3	Pengolahan Data	IV-19
4.3.1	Tanggapan Pelayanan Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung	IV-20
4.3.2	Tanggapan Pelayanan di atas Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung	IV-32
4.3.3	Tanggapan Pelayanan Penumpang Di Stasiun Tanah Abang	IV-44

4.3.4	Tanggapan Pelayanan di atas Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang	IV-56
4.4	Uji Statistik	IV-67
4.4.1	Uji Validitas Variabel Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Tanah Abang	IV-67
4.4.2	Uji Reliabilitas Variabel Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Tanah Abang	IV-71
4.5	Uji Korelasi Bivariat	IV-74
4.5.1	Uji Korelasi Bivariat Variabel Di Stasiun Rangkasbitung	IV-75
4.5.2	Uji Korelasi Bivariat Variabel Di Stasiun Tanah Abang	IV-76
4.6	Analisis.....	IV-77
4.6.1	Analisis Rata-Rata Variabel di Stasiun Rangkasbitung	IV-77
4.6.2	Analisis Rata-Rata Variabel di Stasiun Tanah Abang	IV-85
4.7	Pengujian Hipotesa	IV-94
4.7.1	Pengujian Hipotesa Variabel di Stasiun Rangkasbitung	IV-94
4.7.2	Pengujian Hipotesa Variabel di Stasiun Tanah Abang	IV-102
4.8	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Tanah Abang	IV-111
4.9	Intermoda di Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Tanah Abang	IV-114
4.10	Resume Hasil Analisis.....	IV-121
BAB V	V-1
PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	LAMPIRAN-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan II-9

Gambar 2.2 Diagram Cartesius *Importance Performance Analysis*..... II-22

Gambar 2.3 Grafik *Uji chi Kuadrat*..... II-26

Gambar 2.4 Bagan Kerangka Berpikir II-27

Gambar 3.1 Diagram alir Tahapan Studi III-1

Gambar 3.2 Letak Geografis..... III-2

Gambar 4.1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Di Stasiun RangkasbitungIV-1

Gambar 4.2 Data Berdasarkan Usia Di Stasiun RangkasbitungIV-2

Gambar 4.3 Data Berdasarkan Pekerjaan Di Stasiun RangkasbitungIV-2

Gambar 4.4 Data Berdasarkan Dalam Seminggu Menggunakan KRL Di Stasiun
RangkasbitungIV-3

Gambar 4.5 Data Berdasarkan Perjalanan Intermoda Menuju Stasiun Di Stasiun
RangkasbitungIV-4

Gambar 4.6 Data Berdasarkan Pergerakan Intermoda Dari Stasiun Awal Menuju Stasiun
Akhir Maksud TujuanIV-4

Gambar 4.7 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Di Stasiun Tanah Abang.....IV-5

Gambar 4.8 Data Berdasarkan Usia Di Stasiun Tanah AbangIV-6

Gambar 4.9 Data Berdasarkan Pekerjaan Di Stasiun Tanah AbangIV-6

Gambar 4.10 Data Berdasarkan Dalam Seminggu Menggunakan Krl Di Stasiun Tanah Abang	IV-7
Gambar 4.11 Data Berdasarkan Perjalanan Intermoda Menuju Stasiun Di Stasiun Tanah Abang	IV-8
Gambar 4.12 Data Berdasarkan Pergerakan Intermoda Dari Stasiun Awal Menuju Stasiun Akhir Maksud Tujuan	IV-8
Gambar 4.13 Grafik Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun Rangkasbitung	IV-80
Gambar 4.14 Grafik Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun Rangkasbitung	IV-82
Gambar 4.15 Grafik Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun Tanah Abang	IV-88
Gambar 4.16 Grafik Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun Tanah Abang	IV-90
Gambar 4.17 Intermoda Angkutan Umum di Stasiun Rangkasbitung	IV-115
Gambar 4.18 Intermoda Ojek Pangkalan di Stasiun Rangkasbitung	IV-116
Gambar 4.19 Intermoda Terminal Bus di Stasiun Rangkasbitung	IV-116
Gambar 4.20 Papan Informasi Intermoda di Stasiun Tanah Abang	IV-118
Gambar 4.21 Intermoda Halte Transjakarta di Stasiun Tanah Abang	IV-118
Gambar 4.22 Intermoda Ojek Pangkalan/Ojek Online di Stasiun Tanah Abang	IV-119

Gambar 4.23 Intermoda Bajaj, Mikrotrans dan Angkot di Stasiun Tanah Abang...IV-120

Gambar 4.24 Intermoda Sepeda di Stasiun Tanah AbangIV-120



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lebar Peron Minimum	II-7
Tabel 3.1 Konversi Skala Likert Untuk Penilaian Penelitian Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	III-4
Tabel 4.1 Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja Di Stasiun Rangkasbitung	IV-9
Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan Di Stasiun Rangkasbitung	IV-12
Tabel 4.3 Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja Di Stasiun Tanah Abang	IV-14
Tabel 4.4 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-17
Tabel 4.5 Pengukuran Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan	IV-19
Tabel 4.6 Skala Indeks Tingkat Kesesuaian Responden	IV-20
Tabel 4.7 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-21
Tabel 4.8 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-21
Tabel 4.9 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-23
Tabel 4.10 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-23
Tabel 4.11 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-26
Tabel 4.12 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-26

Tabel 4.13 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-28
Tabel 4.14 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-28
Tabel 4.15 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-30
Tabel 4.16 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Emphaty</i> Di Stasiun Rangkasbitung	IV-30
Tabel 4.17 Tanggapan Pelayanan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-33
Tabel 4.18 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung....	IV-33
Tabel 4.19 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung .	IV-35
Tabel 4.20 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung .	IV-35
Tabel 4.21 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung	IV-37
Tabel 4.22 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung	IV-38

Tabel 4.23 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung .IV-40	IV-40
Tabel 4.24 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung .IV-40	IV-40
Tabel 4.25 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-42
Tabel 4.26 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-43
Tabel 4.27 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Stasiun Tanah Abang	IV-45
Tabel 4.28 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Stasiun Tanah Abang	IV-45
Tabel 4.29 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-47
Tabel 4.30 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Tanah Abang.....	IV-47
Tabel 4.31 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-50
Tabel 4.32 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-50
Tabel 4.33 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-51

Tabel 4.34 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Stasiun Tanah Abang	IV-52
Tabel 4.35 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Stasiun Tanah Abang	IV-53
Tabel 4.36 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Emphaty</i> Di Stasiun Tanah Abang	IV-54
Tabel 4.37 Tanggapan Pelayanan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang	IV-57
Tabel 4.38 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-57
Tabel 4.39 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang....	IV-59
Tabel 4.40 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang....	IV-59
Tabel 4.41 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-61
Tabel 4.42 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang	IV-61
Tabel 4.43 Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-63
Tabel 4.44 Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-64
Tabel 4.45 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-66

Tabel 4.46 Penilaian Tanggapan Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Dimensi <i>Empathy</i> Di Rangkaian KRL Penumpang Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-66
Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan (X) Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-68
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan (Y) Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-69
Tabel 4.49 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan (X) Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-69
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan (Y) Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-70
Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Perusahaan (X) Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-72
Tabel 4.52 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Y) Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-72
Tabel 4.53 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Perusahaan (X) Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-73
Tabel 4.54 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Y) Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-73
Tabel 4.55 Pengujian Korelasi Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-75
Tabel 4.56 Pengujian Korelasi Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan di Stasiun Tanah Abang.....	IV-76
Tabel 4.57 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Penumpang Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Di Stasiun Rangkasbitung	IV-77

Tabel 4.58 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Penumpang Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-85
Tabel 4.59 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 1 Di Stasiun Rangkasbitung..	IV-94
Tabel 4.60 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 1 Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-94
Tabel 4.61 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 1 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-95
Tabel 4.62 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 2 Di Stasiun Rangkasbitung .	IV-96
Tabel 4.63 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 2 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-97
Tabel 4.64 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 2 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-97
Tabel 4.65 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 3 Di Stasiun Rangkasbitung .	IV-98
Tabel 4.66 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 3 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-99
Tabel 4.67 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 3 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-99
Tabel 4.68 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 4 Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-100
Tabel 4.69 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 4 Di Stasiun Rangkasbitung.....	IV-101
Tabel 4.70 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 4 Di Stasiun Rangkasbitung	IV-101
Tabel 4.71 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 1 Di Stasiun Tanah Abang .	IV-103
Tabel 4.72 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 1 Di Stasiun Tanah Abang	IV-103
Tabel 4.73 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 1 Di Stasiun Tanah Abang	IV-103
Tabel 4.74 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 2 Di Stasiun Tanah Abang .	IV-104

Tabel 4.75 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 2	
Di Stasiun Tanah Abang	IV-105
Tabel 4.76 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 2 Di Stasiun Tanah Abang	IV-105
Tabel 4.77 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 3 Di Stasiun Tanah Abang..	IV-107
Tabel 4.78 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 3	
Di Stasiun Tanah Abang	IV-107
Tabel 4.79 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 3 Di Stasiun Tanah Abang	IV-108
Tabel 4.80 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 4 Di Stasiun Tanah Abang..	IV-109
Tabel 4.81 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 4	
Di Stasiun Tanah Abang	IV-109
Tabel 4.82 Perhitungan X^2 Hitung Pada Kuadran 4 Di Stasiun Tanah Abang.....	IV-110
Tabel 4.83 Rangkuman pelayanan yang sudah dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Rangkasbitung dan Tanah Abang.....	IV-111
Tabel 4.84 Rangkuman pelayanan yang sudah dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Rangkaian KRL.....	IV-113

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	LA-1
LAMPIRAN 2.....	LA-2
LAMPIRAN 3.....	LA-3
LAMPIRAN 4.....	LA-4
LAMPIRAN 5.....	LA-5
LAMPIRAN 6.....	LA-6
LAMPIRAN 7.....	LA-7
LAMPIRAN 8.....	LA-8
LAMPIRAN 9.....	LA-9
LAMPIRAN 10.....	LA-10
LAMPIRAN 11.....	LA-11
LAMPIRAN 12.....	LA-12
LAMPIRAN 13.....	LA-13
LAMPIRAN 14.....	LA-14

