

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN MRT JAKARTA

(STUDI KASUS: STASIUN BENDUNGAN HILIR MRT JAKARTA)

Diajukan sebagai syarat untuk kelulusan Program Sarjana Teknik Strata 1 (S1)



Disusun oleh :

ANNISA AYU DAWANI

41116120067

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Dosen Pembimbing :

Ir. Aditia Kesuma Negara D, S.T., M.Sc

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

ABSTRAK

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan MRT Jakarta (Studi Kasus: Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta), Nama : Annisa Ayu Dawani, NIM : 41116120067, Dosen Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D, S.T., M.Sc, 2021.

Pemerintah membuat program untuk membantu mengurangi kemacetan dan salah satu program tersebut adalah Mass Rapid Transit System (MRT). Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta yang berada di wilayah perkantoran dan merupakan stasiun sibuk perlu untuk dilakukan pemeriksaan rutin untuk mengecek tingkat kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan, menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendapatkan solusi perbaikan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kuesioner menggunakan teknik simple random sampling dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode Solvin. Data hasil kuesioner dianalisis menggunakan tiga metode yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) untuk mendapatkan tingkat kepuasan penumpang, dan metode Quality Function Deployment (QFD) yang didasarkan dari hasil metode IPA untuk kemudian mendesain dan menghitung solusi perbaikan yang paling tepat.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan meliputi: keselamatan, keamanan, kenyamanan, keandalan, kemudahan, dan kesetaraan. Hasil penelitian dari 100 responden dengan metode CSI menunjukkan indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta berada pada kategori sangat puas dengan nilai 85,85% dan indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan dalam perjalanan juga berada pada kategori sangat puas dengan nilai 84,34%. Prioritas perbaikan pelayanan di stasiun menurut analisis QFD yang didasari dari hasil analisis IPA di kuadran I adalah: menambah petugas informasi di stasiun dengan nilai kepentingan 21,03%; menambah jumlah tempat sampah di stasiun dengan nilai kepentingan 15,95%; menambah lift untuk pengguna umum (non-disabilitas) dengan nilai kepentingan 15,79%; 4) memasang informasi angkutan lanjutan di dalam stasiun dengan nilai kepentingan 15,74%; 5) menambah jenis pilihan ATM di stasiun dengan nilai kepentingan 15,74%; dan 6) menambah pilihan toko retail di stasiun dengan nilai kepentingan 15,74%. Sedangkan, prioritas perbaikan pelayanan dalam perjalanan adalah: meningkatkan frekuensi penyuluhan informasi penggunaan kereta MRT dengan nilai kepentingan 31,27%; mengganti pegangan tangan dengan bahan yang lebih nyaman digunakan dengan nilai kepentingan 19,28%; menambah jumlah kursi prioritas dengan nilai kepentingan 16,67%; menambah jumlah petugas di dalam kereta dengan nilai kepentingan 16,67%); dan memperbesar ukuran nomor urut kereta dengan nilai kepentingan 16,11%.

Kata Kunci : Kualiatas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, QFD

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Ayu Dawani
Nomor Induk Mahasiswa : 41116120067
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, 22 Februari 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Annisa Ayu Dawani)

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

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 Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan MRT Jakarta (Studi Kasus: Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta)

Disusun oleh :

Nama : Annisa Ayu Dawani
NIM : 41116120067
Program Studi : Teknik Sipil

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

Tanggal : 20 Februari 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji




Aditia Kesuma Negara D., S.T., M.T.

Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl. Ing.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian serta menyelesaikan Tugas Akhir **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan MRT Jakarta (Studi Kasus: Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta)”** dengan baik dan lancar.

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat kelulusan untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Proses penyusunan penulisan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mama, Papa yang insyaallah sudah tenang di sisi Allah SWT, serta adik-adik lucu yang selalu mendukung dan menjadi kekuatan terbesar penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Teman terdekat yang telah memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Aditia Kesuma Negara D, S.T., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Acep Hidayat, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
5. Dosen penguji yang senantiasa memberikan kritik dan saran yang membangun pada penulis dalam penyempurnaan Tugas Akhir.
6. Serta teman-teman S-1 Teknik Sipil Universitas Mercu Buana lainnya yang juga berjuang bersama dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu, penulis menerima dengan terbuka kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya.

Jakarta, 13 Februari 2021

Annisa Ayu Dawani

41116120067



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I 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.....	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Sistem Transportasi Kota	II-1
2.2. Perkeretaapian	II-2
2.2.1. Umum	II-2

2.2.2.	<i>Mass Rapid Transit Jakarta (MRT Jakarta)</i>	II-3
2.3.	Kualitas Pelayanan	II-4
2.4.	Standar Pelayanan Minimum (SPM)	II-6
2.5.	Stasiun	II-8
2.5.1.	Umum	II-8
2.5.2.	Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta	II-8
2.6.	Kepuasan Penumpang	II-10
2.7.	Harapan dan Persepsi	II-11
2.7.1.	Harapan	II-11
2.7.2.	Persepsi	II-13
2.8.	Skala Likert	II-14
2.9.	Metode Slovin	II-15
2.10.	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	II-15
2.11.	<i>Cronbach's Alpha</i>	II-17
2.12.	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	II-18
2.13.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-21
2.14.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	II-23
2.15.	Penelitian Terdahulu	II-29
2.16.	Kerangka Berpikir Penelitian	II-33
BAB III	METODE PENELITIAN	III-1
3.1.	Diagram Alir Penelitian	III-1

3.2.	Pengumpulan Data	III-5
3.2.1.	Diagram Alir Pengumpulan Data	III-5
3.2.2.	Jenis Data.....	III-5
3.2.3.	Instrumen Pengumpulan Data.....	III-6
3.2.4.	Teknik Pengukuran dan Skala	III-7
3.2.5.	Teknik Sampling.....	III-8
3.3.	Pengujian Data	III-9
3.3.1.	Diagram Alir Pengujian Data	III-9
3.3.2.	Uji Kecukupan Data.....	III-10
3.3.3.	Uji Validitas.....	III-10
3.3.4.	Uji Reliabilitas	III-11
3.4.	Analisis Data	III-12
3.4.1.	Diagram Alir Analisis Data	III-12
3.4.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-12
3.4.3.	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	III-13
3.4.4.	<i>Quality Fuctional Deployment (QFD)</i>	III-14
3.5.	Pembahasan Hasil	III-15
3.6.	Kesimpulan dan Saran.....	III-16
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1.	Standar Pelayanan Mutu	IV-1
4.2.	Analisis Data Hasil Kuesioner	IV-16

4.2.1.	Uji Kecukupan Data.....	IV-16
4.2.2.	Uji Validitas.....	IV-17
4.2.3.	Uji Reliabilitas	IV-25
4.2.4.	Karakteristik Responden.....	IV-27
4.3.	Analisis <i>Importance Performance Anlysis (IPA)</i>	IV-30
4.3.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	IV-30
4.3.2.	Analisis Diagram Kartesius	IV-39
4.4.	Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	IV-49
4.5.	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	IV-54
4.6.	Analisis QFD Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-54
4.7.	Analisis QFD Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan ..	IV-62
4.8.	Kesimpulan Hasil Penelitian.....	IV-69
4.8.1.	Kesimpulan Karakteristik Responden	IV-69
4.8.2.	Kesimpulan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..	IV-69
4.8.3.	Kesimpulan Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	IV-70
4.8.4.	Kesimpulan Hasil Analisis <i>Quality Fuction Deployment (QFD)</i>	IV-70
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran.....	V-5
DAFTAR PUSTAKA.....		1
LAMPIRAN		1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Indeks Koefisien Reliabilitas	II-17
Tabel 2. 2. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-22
Tabel 4. 1. Pengamatan Langsung Sesuai SPM di Stasiun	IV-1
Tabel 4. 2. Pengamatan Langsung Sesuai SPM dalam Perjalanan	IV-11
Tabel 4. 3. Jumlah Penumpang MRT Jakarta Tahun 2019	IV-16
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) di Stasiun	IV-18
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) di Stasiun	IV-19
Tabel 4. 6. Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-21
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) dalam Perjalanan	IV-23
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) dalam Perjalanan	IV-23
Tabel 4. 9. Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-24
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-26
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-27
Tabel 4. 12. Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-31
Tabel 4. 13. Tabel Keputusan Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-34
Tabel 4. 14. Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-36
Tabel 4. 15. Tabel Keputusan Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-37
Tabel 4. 16. Nilai Rata-rata Atribut Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-39
Tabel 4. 17. Hasil Kuadran I Kuesioner Pelayanan di Stasiun	IV-42
Tabel 4. 18. Hasil Kuadran II Kuesioner Pelayanan di Stasiun	IV-43

Tabel 4. 19. Hasil Kuadran III Kuesioner Pelayanan di Stasiun	IV-44
Tabel 4. 20. Hasil Kuadran IV Kuesioner Pelayanan di Stasiun	IV-44
Tabel 4. 21. Rata-rata Atribut Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan .	IV-45
Tabel 4. 22. Hasil Kuadran I Kuesioner Pelayanan dalam Perjalanan	IV-47
Tabel 4. 23. Hasil Kuadran II Kuesioner Pelayanan dalam Perjalanan	IV-47
Tabel 4. 24. Hasil Kuadran III Kuesioner Pelayanan dalam Perjalanan.....	IV-48
Tabel 4. 25. Hasil Kuadran IV Kuesioner Pelayanan dalam Perjalanan	IV-48
Tabel 4. 26. Hasil Perhitungan Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-49
Tabel 4. 27. Hasil Perhitungan Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-52
Tabel 4. 28. Suara Konsumen Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-55
Tabel 4. 29. Perhitungan Matriks Perencanaan Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun.....	IV-56
Tabel 4. 30. Respon Teknis Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun.....	IV-57
Tabel 4. 31. Matriks Hubungan Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-58
Tabel 4. 32. Matriks Korelasi Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-59
Tabel 4. 33. Matriks Teknis Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-60
Tabel 4. 34. Prioritas Tindakan Peningkatan Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-62
Tabel 4. 35. Suara Konsumen Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan .	IV-62
Tabel 4. 36. Perhitungan Matriks Perencanaan Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan.....	IV-64
Tabel 4. 37. Respon Teknis Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan.....	IV-64
Tabel 4. 38. Matriks Hubungan Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-65
Tabel 4. 39. Matriks Korelasi Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan..	IV-66
Tabel 4. 40. Matriks Teknis Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-67

Tabel 4. 41. Prioritas Tindakan Peningkatan Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-69
Tabel 5. 1. Tabel Hasil Analisis Kepuasan Penumpang di Stasiun	V-3
Tabel 5. 2. Tabel Hasil Analisis Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	V-4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Peta Lokasi Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta	I-5
Gambar 2. 1. Diagram Kartesius IPA	II-20
Gambar 2. 2. <i>House of Quality</i>	II-24
Gambar 2. 3. <i>Part Deployment Matrix</i>	II-27
Gambar 2. 4. Diagram Kerangka Berpikir Penelitian	II-34
Gambar 3. 1. Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3. 2. Diagram Alir Pengumpulan Data	III-5
Gambar 3. 3. Diagram Alir Pengujian Data	III-9
Gambar 3. 4. Diagram Alir Analisis Data	III-12
Gambar 4. 1. Jenis Kelamin Responden	IV-27
Gambar 4. 2. Usia Responden	IV-28
Gambar 4. 3. Pekerjaan Responden	IV-28
Gambar 4. 4. Frekuensi Naik Responden Dalam Seminggu	IV-29
Gambar 4. 5. Penghasilan Responden	IV-30
Gambar 4. 6. Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-42
Gambar 4. 7. Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-47
Gambar 4. 8. <i>House of Quality</i> Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-61
Gambar 4. 9. <i>House of Quality</i> Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabel r Product Moment Pearson (df 95-100)
- Lampiran 2. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Barcode
- Lampiran 3. Peta Lokasi Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta
- Lampiran 4. Dokumentasi Fasilitas di Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta
- Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun
- Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan
- Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kinerja (X)
- Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kepentingan (Y)
- Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kinerja (X)
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kepentingan (Y)
- Lampiran 11. Hasil Uji Validasi SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kinerja (X)
- Lampiran 12. Hasil Uji Validasi SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kepentingan (Y)
- Lampiran 13. Hasil Uji Validasi SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kinerja (X)
- Lampiran 14. Hasil Uji Validasi SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kepentingan (Y)

Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kinerja (X)

Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Atribut Kepentingan (Y)

Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kinerja (X)

Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan Atribut Kepentingan (Y)

