

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA KA LOKAL MERAK

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S1)



Disusun oleh :

Nugroho Tri Prasetyo

41115120177

Dosen Pembimbing :


Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng..,

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

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

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan
Pada KA Lokal Merak

Nama Nugroho Tri Prasetyo
NIM 41115120177
Program Studi Teknik Sipil

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

Tanggal : 21 Februari 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir Ketua Penguji

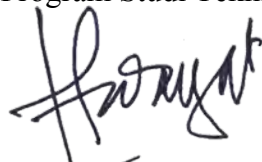


Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng...



Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl.Ing

Ketua Program Studi Teknik Sipil



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

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nugroho Tri Prasetyo
Nomor Induk Mahasiswa : 41115120177
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, 20 Maret 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Nugroho Tri P
.....



ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Pada KA Lokal Merak, Nama : Nugroho Tri Prasetyo, NIM : 41115120177, Dosen Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng., 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kinerja pelayanan kereta lokal Merak yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang rute Rangkasbitung – Merak. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Hasil analisis kuesioner dilakukan dengan metode “*Importance Performance Analysis*” yang selanjutnya dilakukan analisis korelasi bivariat, pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS, uji hipotesis dengan metode Chi Square.

Dari hasil Analisa kepuasan penumpang terhadap pelayanan kereta api lokal merak, didapatkan nilai kinerja petugas rata-rata sebesar 4.044 dari skala 5.00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sesuai skala Likert dan pada tingkat kepentingan diperoleh rata-rata sebesar 4.253 masuk dalam kategori “Sangat Penting”. Hasil uji korelasi antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan menunjukkan signifikansi / valid. Pengujian reliabilitas menunjukkan hasil nilai Cronbach Alpha sebesar 0.791 dan 0.933 yang berarti lebih besar dari 0.6 sehingga kuesioner bernilai reliabel atau konsisten. Untuk hasil uji normalitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.196 dan 0.200 yang berarti data berdistribusi normal. Unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan meliputi kanopi peron yang belum menutupi seluruh area peron, area boarding, jumlah toilet, informasi keberangkatan dan kedatangan KA, dan fasilitas sirkulasi udara yang memadai.

Hasil analisa waktu tempuh sudah sesuai waktu yang telah direncanakan, dengan *load factor* 84.43%. Untuk kapasitas lintas rute Rangkasbitung-Merak sebanyak 55 KA/hari.

Kata Kunci ; Kereta Api, *Importance Performance Analysisist (IPA)*, kepuasan penumpang, waktu tempuh, *load factor*, kapasitas lintas, SPSS.



ABSTRACT

Title : *Analysis of Passenger Satisfaction on Service Performance at Lokal Merak Trains*, Name : Nugroho Tri Prasetyo, NIM : 41115120177, Supervisor : Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng., 2021.

This study aims to analyze and determine the level of service performance of the local Merak train which affects passenger satisfaction on the Rangkasbitung - Merak route. Data collection was carried out by means of literature study and field study by means of observation and distributing questionnaires with a total sample size of 100 respondents. The results of the questionnaire analysis were carried out using the "Importance Performance Analyzer" method, which was then carried out by bivariate correlation analysis, validity and reliability testing using the SPSS program, and hypothesis testing using the Chi Square method.

From the results of the analysis of passenger satisfaction with the local peacock train service, it was found that an average officer performance score of 4.044 from a scale of 5.00 was included in the "Very Good" category according to the Likert scale and at the level of importance obtained an average of 4,253 included in the "Very Important" category. ". The results of the correlation test between the officer's performance and the level of importance show significance / validity. Reliability testing shows the results of the Cronbach Alpha value of 0.791 and 0.933, which means greater than 0.6 so that the questionnaire is reliable or consistent. For normality test results obtained significance values of 0.196 and 0.200, which means the data is normally distributed. Service elements that need to be repaired include platform canopy that has not covered the entire platform area, boarding area, number of toilets, train departure and arrival information, and adequate air circulation facilities.

The results of the analysis of the travel time are according to the planned time, with a load factor of 84.43%. The capacity of the Rangkasbitung-Merak route is 55 trains / day.

Keywords ; *Train, Importance Performance Analyzer (IPA), passenger satisfaction, travel time, load factor, traffic capacity, SPSS.*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Pada KA Lokal Merak” dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil S1 Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Dalam Menyusun tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, pengetahuan, bimbingan dan dukungan yang sangat bermanfaat kepada penulis;
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Meruya;
3. Kedua orang tua saya tercinta (Bapak Pramono dan Ibu Siti) yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, do'a, perhatian, nasehat, dan kasih sayang serta dukungan moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
4. Istri dan anak saya (Dewi Mustika dan Syafiq) yang selalu mendukung dan menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini;

5. PT. Kereta Api Indonesia yang telah memberikan ijin dan membantu saya dalam penelitian untuk Tugas Akhir ini;

6. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Sipil Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana Meruya dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, Februari 2021

Penulis,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I – PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-2
1.4 Manfaat Penelitian	I-2
1.5 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II - TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Tinjauan Umum.....	II-1
2.2 Jenis Kereta Api	II-2
2.3 Kelebihan Kereta Api	II-3
2.4 Kekurangan Kereta Api	II-3
2.5 Kereta Api Lokal Merak.....	II-4
2.6 Kualitas Pelayanan	II-5
2.6.1 Pengertian Kualitas	II-6

2.6.2 Pengertian Pelayanan	II-6
2.6.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.6.4 Definisi Kualitas Pelayanan Kereta Api.....	II-10
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	II-11
2.7.1 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	II-13
2.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	II-15
2.9 Program dan Cara Kerja SPSS.....	II-16
2.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	II-17
2.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-18
2.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda	II-19
2.10 Kerangka Berfikir.....	II-20
2.11 Penelitian Terdahulu.....	II-21
2.12 Research Gap	II-26
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2 Jenis dan Sumber Data	III-2
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	III-2
3.3.1 Menentukan Jumlah Responden	III-3
3.4 Komponen Pelayanan.....	III-3
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	III-4
3.6 Variabel Penelitian	III-5
3.7 Analisis Kepuasan Penumpang	III-6
3.8 Analisis Kinerja Operasional	III-8
3.9 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	III-10
3.9.1 Pengujian Validitas	III-10

3.9.2 Pengujian Reliabilitas.....	III-11
3.9.3 Pengujian Normalitas	III-11
3.9.4 Pengujian Chi Square	III-11
BAB IV –HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1 Data Responden	IV-1
4.2 Analisa Kepuasan Penumpang	IV-4
4.3 Pengujian Hasil Analisa	IV-10
4.3.1 Pengujian Validitas dengan Analisa Korelasi Bivariat	IV-10
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	IV-14
4.3.3 Analisa Penentuan Prioritas Peningkatan Pelayanan.....	IV-17
4.3.4 Uji Normalitas	IV-24
4.3.5 Uji Chi Sqaure	IV-26
4.4 Analisa Kinerja Operasional	IV-31
4.4.1 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Merak.....	IV-31
4.4.2 Rute Perjalanan KA Lokal Merak	IV-32
4.4.3 Analisa Waktu Tempuh, Waktu Tunda, dan Waktu Henti	IV-32
4.4.4 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-33
4.4.5 Analisis Kapasitas Lintas	IV-34
4.5 Kesimpulan Hasil Analisa	IV-35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka -1
LAMPIRAN.....	Lampiran -1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	II-21
Tabel 3.1	Komponen Pelayanan	III-3
Tabel 4.1	Analisis Deskriptif	IV-8
Tabel 4.2	Hasil Keluaran Uji Validitas dengan Korelasi Bivariat pada Faktor Kinerja.....	IV-13
Tabel 4.3	Hasil Keluaran Uji Validitas dengan Korelasi Bivariat pada Faktor Kepentingan	IV-13
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Faktor Kinerja	IV-16
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Faktor Kepentingan	IV-16
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	IV-16
Tabel 4.7	Hasil Mean Faktor Kinerja dan Faktor Kepentingan	IV-17
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Normalitas.....	IV-25
Tabel 4.9	Rata-Rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada Kuadran I.....	IV-27
Tabel 4.10	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran I.....	IV-27
Tabel 4.11	Rata-Rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada Kuadran II.....	IV-27
Tabel 4.12	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran II.....	IV-28
Tabel 4.13	Rata-Rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada Kuadran III	IV-29
Tabel 4.14	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran III.....	IV-29
Tabel 4.15	Rata-Rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada Kuadran IV	IV-30
Tabel 4.16	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran IV	IV-30
Tabel 4.17	Jadwal Perjalanan KA Lokal Merak	IV-31
Tabel 4.18	Perbandingan Waktu Perjalanan Rencana dan Aktual KA 494	IV-32
Tabel 4.19	Perbandingan Waktu Perjalanan Rencana dan Aktual KA 487	IV-33
Tabel 4.20	Survei Faktor Muat	IV-34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kereta Api Lokal Merak	II-3
Gambar 2.2 Rute Perjalanan KA Lokal Merak	II-4
Gambar 2.3 Proses Kepuasan Pelanggan	II-11
Gambar 2.4 Diagram Cartesius.....	II-15
Gambar 2.5 Cara Kerja Perhitungan dengan SPSS.....	II-15
Gambar 2.6 Kerangka Berfikir.....	II-20
Gambar 3.1 Diagram Alir	III-1
Gambar 3.2 Kerangka Analisis Data	III-6
Gambar 3.3 Diagram Cartesius.....	III-8
Gambar 3.4 Analisis Kinerja Operasional	III-9
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-2
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kereta	IV-2
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan ...	IV-3
Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi Menuju Stasiun	IV-3
Gambar 4.6 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan menggunakan Kereta Lokal	IV-4
Gambar 4.7 Penginputan Data Kuesioner ke SPSS	IV-5
Gambar 4.8 Tampilan Data Kuesioner	IV-6
Gambar 4.9 Input Analisis Deskriptif	IV-6
Gambar 4.10 Kotak Dialog Deskriptif	IV-7
Gambar 4.11 Kotak Dialog Options Deskriptif	IV-8

Gambar 4.12 Grafik Stastik Deskriptif	IV-9
Gambar 4.13 Kotak Dialog Total	IV-11
Gambar 4.14 Kotak Dialog Bivariat Correlations	IV-12
Gambar 4.15 Output Korelasi Bivariat	IV-12
Gambar 4.16 Analisis Reliabilitas	IV-15
Gambar 4.17 Hasil Analisis Reliabilitas	IV-15
Gambar 4.18 Sample Scatterplot	IV-18
Gambar 4.19 Hasil Scatterplot	IV-19
Gambar 4.20 Edit Diagram IPA Matrix	IV-19
Gambar 4.21 Garis Potong x dan y	IV-20
Gambar 4.22 Hasil Analisis IPA Matrix	IV-21
Gambar 4.23 Pengujian Normalitas Faktor Kepentingan	IV-24
Gambar 4.24 Pengujian Normalitas Faktor Kinerja.....	IV-25
Gambar 4.25 Rute Perjalanan KA Lokal Merak	IV-32