

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *MASS RAPID TRANSIT* (MRT) JAKARTA
BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)**

(Stasiun Lebak Bulus Grab - Stasiun Bundaran Hotel Indonesia)

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun oleh :

Ares Restu Ramadan

41115010058

Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ares Restu Ramadan
Nomor Induk Mahasiswa : 41115010058
Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya 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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 10 Mei 2020

Yang memberikan pernyataan,



Ares Restu Ramadan

 MERCU BUANA	LEMBAR PENGESAHAN 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 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa Transportasi Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) (Stasiun Lebak Bulus Grab - Stasiun Bundaran Hotel Indonesia)

Disusun oleh :

N a m a : Ares Restu Ramadan
N I M : 41115010058
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 28 April 2020

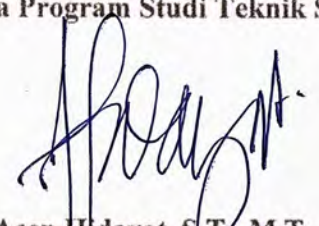
Jakarta, 10 Mei 2020

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing  Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU	Ketua Penguji  Ir. Sylvia Indriany, M.T.
---	---

Ketua Program Studi Teknik Sipil


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

ABSTRAK

Judul: “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa Transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) (Stasiun Lebak Bulus Grab - Stasiun Bundaran Hotel Indonesia)”, Nama: Ares Restu Ramadan, NIM: 41115010058, Dosen Pembimbing: Dr.Ir.Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU, 2020.

Mass Rapid Transit (MRT) merupakan salah satu sektor jasa transportasi baru di Jakarta yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Kebutuhan akan jasa transportasi yang diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat menjadi hal yang perlu diperhatikan saat ini, guna memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan banyaknya perusahaan transportasi yang bermunculan dan menawarkan berbagai macam produk yang berbeda, dengan pelayanan yang berbeda dan harga yang berbeda, membuat masyarakat akan semakin teliti dalam menentukan pilihan jasa transportasi yang akan dipakai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta di 13 Stasiun MRT, di dalam perjalanan menggunakan sarana MRT dan pada layanan integrasi transportasi lain yang tersedia di beberapa stasiun MRT, dengan berbasis pada Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang MRT Jakarta. Untuk mengukur kepuasan responden digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta adalah sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat pada nilai rata-rata tingkat kesesuaian yang didapat diatas 85% dan nilai indeks diatas 80%. Berdasarkan teori *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam diagram kartesius, faktor – faktor yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki sesuai harapan penumpang adalah ketersediaan tempat pembuangan sampah, ketersediaan tempat duduk umum dan tempat duduk prioritas di area peron stasiun dan ketersediaan informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah terbaca (menuju transjakarta, kereta api, dll). Hasil tersebut di dapat berdasarkan atribut yang berada pada posisi kuadran I terbanyak di stasiun.

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta, Standar Pelayanan Minimum (SPM) MRT, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

Title : "Analysis of Passenger Satisfaction Level on Performance of Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) Transportation Services Based on Minimum Service Standards (MSS) (Lebak Bulus Grab Station – Bundaran Hotel Indonesia Station)", Name : Ares Restu Ramadan, NIM : 41115010058, Lecturer : Dr.Ir.Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU, 2020.

Mass Rapid Transit (MRT) is a new transportation service sector in Jakarta that has a vital role in supporting daily activities. The need for transportation services, which is followed by increasingly high levels of community activity, is something that needs to be considered at this time, in order to meet those needs. With so many transportation companies emerging and offering a variety of different products, with different services and different prices, people will be more careful in determining the choice of transportation services that will be used. The purpose of this study was to determine how the level of passenger satisfaction with Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) services in 13 MRT Stations, on the way using MRT facilities and on other transportation integration services available at several MRT stations, based on the Minimum Service Standards (MMS).

Data collection was carried out through distributing questionnaires to Jakarta MRT passengers. To measure respondent satisfaction, the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods are used.

The results showed that the perception and level of passenger satisfaction with Jakarta's Mass Rapid Transit (MRT) transportation services was very satisfying, this can be seen in the average value of the suitability level above 85% and index value above 80%. Based on Importance Performance Analysis (IPA) in cartesius diagram, the factors that are the top priority and must be corrected according to passenger expectations are the availability of landfills, availability of public seating and priority seats in the station platform area and the availability of information on easy-to-read follow-up transportation (to transjakarta, commuter line, etc). These results are obtained based on the attributes that are in quadran I positionat at most stations.

Keywords: Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) Passenger Satisfaction, Minimum Service Standards (MMS) MRT, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa Transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) (Stasiun Lebak Bulus Grab – Stasiun Bundaran Hotel Indonesia)”.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak.

Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu dan Kakak serta keluarga yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Acep Hidayat, ST, MT selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr. IPU, Selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, nasihat serta petunjuk sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. PT. Mass Rapid Transit sebagai salah satu sektor jasa transportasi di Jakarta yang telah menjadi bahan penelitian saya.
6. Teman - teman mahasiswa satu bimbingan yang sudah bekerja sama dan saling membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir masing-masing.

7. Teman - teman mahasiswa Teknik Sipil angkatan 2015 Universitas Mercu Buana terkhusus kepada Keluarga Basa – Basi (Rizal, Fiko, Ferdian, Diyoga, Ivan, Dani, Habibi, Fawzi dan Ade) yang secara bersama sama dalam proses perkuliahan.
8. Teman – teman Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana yang selalu mensupport dan menjadi tempat untuk saya berprestasi serta belajar banyak hal dalam kegiatan berorganisasi diluar perkuliahan.
9. Sahabat – sahabat yang tidak pernah bosan mengingatkan serta mendukung segala aktifitas saya dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....I-1

1.2 Identifikasi Masalah.....I-4

1.2 Perumusan MasalahI-5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....I-5

1.4 Manfaat PenelitianI-6

1.5 Pembatasan dan Ruang Lingkup MasalahI-6

1.6 Sistematika PenulisanI-7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi II-1

2.2 Angkutan Perkotaan II-2

2.3 Angkutan Kereta Api II-3

2.4 Angkutan Perkotaan Berbasis Rel di Jakarta II-5

2.5 Jasa II-6

2.6 Pengertian Kualitas Jasa..... II-7

2.7 Kepuasan Pelanggan II-8

2.7.1 Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan..... II-12

2.8	<i>Mass rapid Transit (MRT) Jakarta</i>	II-15
2.8.1	Rute MRT Jakarta	II-16
2.8.2	Jadwal Operasional	II-16
2.8.3	Stasiun MRT Jakarta	II-17
2.8.4	Metode Pembayaran.....	II-23
2.8.5	Tarif Perjalanan.....	II-24
2.9	Standar Pelayanan Minimum (SPM)	II-24
2.10	Teknik <i>Sampling</i>	II-26
2.11	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-29
2.12	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-29
2.13	Penelitian Terdahulu	II-30
2.14	<i>Research Gap</i>	II-34
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendahuluan.....	III-1
3.2	Desain Penelitian	III-1
3.3	Tahapan Penelitian.....	III-2
3.4	Rencana Kerja	III-3
3.5	Metode Pengumpulan Data	III-3
3.6	Teknik <i>Sampling</i>	III-4
3.7	Variabel Penelitian	III-6
3.8	Pengolahan dan Analisa Data	III-8
3.8.1	Uji Validitas	III-8
3.8.2	Uji Reabilitas	III-9
3.8.3	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	III-9
3.8.4	Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	III-13

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Karakteristik Umum Responden	IV-1
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-1
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	IV-2
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-3
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Perjalanan.....	IV-3
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	IV-4
4.2	Uji Validitas	IV-4
4.3	Uji Reliabilitas	IV-7
4.4	<i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	IV-9
4.4.1	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan di Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta	IV-10
4.4.1.1	Stasiun Bundaran Hotel Indonesia	IV-10
4.4.1.1.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-10
4.4.1.1.2	Tingkat Kepentingan	IV-14
4.4.1.1.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-17
4.4.1.1.4	Tingkat Prioritas.....	IV-20
4.4.1.1.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-23
4.4.1.2	Stasiun Dukuh Atas	IV-25
4.4.1.2.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-25
4.4.1.2.2	Tingkat Kepentingan	IV-30
4.4.1.2.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-33
4.4.1.2.4	Tingkat Prioritas.....	IV-36
4.4.1.2.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-39

4.4.1.3	Stasiun Setiabudi Astra	IV-41
4.4.1.3.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-41
4.4.1.3.2	Tingkat Kepentingan	IV-45
4.4.1.3.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-48
4.4.1.3.4	Tingkat Prioritas.....	IV-51
4.4.1.3.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-54
4.4.1.4	Stasiun Bendungan Hilir	IV-56
4.4.1.4.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-56
4.4.1.4.2	Tingkat Kepentingan	IV-60
4.4.1.4.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-64
4.4.1.4.4	Tingkat Prioritas.....	IV-66
4.4.1.4.4	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-69
4.4.1.5	Stasiun Istora Mandiri	IV-72
4.4.1.5.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-72
4.4.1.5.2	Tingkat Kepentingan	IV-76
4.4.1.5.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-80
4.4.1.5.4	Tingkat Prioritas.....	IV-82
4.4.1.5.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-85
4.4.1.6	Stasiun Senayan	IV-88
4.4.1.6.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-88
4.4.1.6.2	Tingkat Kepentingan	IV-92
4.4.1.6.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-95
4.4.1.6.4	Tingkat Prioritas.....	IV-98
4.4.1.6.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-101

4.4.1.7 Stasiun ASEAN	IV-103
4.4.1.7.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-103
4.4.1.7.2 Tingkat Kepentingan	IV-108
4.4.1.7.3 Tingkat Kesesuaian.....	IV-111
4.4.1.7.4 Tingkat Prioritas.....	IV-114
4.4.1.7.5 Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-117
4.4.1.8 Stasiun Blok M BCA	IV-119
4.4.1.8.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-119
4.4.1.8.2 Tingkat Kepentingan	IV-123
4.4.1.8.3 Tingkat Kesesuaian.....	IV-127
4.4.1.8.4 Tingkat Prioritas.....	IV-129
4.4.1.8.5 Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-132
4.4.1.9 Stasiun Blok A	IV-134
4.4.1.9.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-134
4.4.1.9.2 Tingkat Kepentingan	IV-139
4.4.1.9.3 Tingkat Kesesuaian.....	IV-142
4.4.1.9.4 Tingkat Prioritas.....	IV-145
4.4.1.9.5 Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-148
4.4.1.10 Stasiun Haji Nawi	IV-150
4.4.1.10.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-150
4.4.1.10.2 Tingkat Kepentingan	IV-154
4.4.1.10.3 Tingkat Kesesuaian.....	IV-158
4.4.1.10.4 Tingkat Prioritas.....	IV-161
4.4.1.10.5 Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-164

4.4.1.11	Stasiun Cipete Raya	IV-166
4.4.1.11.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-166
4.4.1.11.2	Tingkat Kepentingan	IV-170
4.4.1.11.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-174
4.4.1.11.4	Tingkat Prioritas.....	IV-176
4.4.1.11.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-179
4.4.1.12	Stasiun Fatmawati	IV-182
4.4.1.12.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-182
4.4.1.12.2	Tingkat Kepentingan	IV-186
4.4.1.12.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-189
4.4.1.12.4	Tingkat Prioritas.....	IV-192
4.4.1.12.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-195
4.4.1.13	Stasiun Lebak Bulus Grab	IV-197
4.4.1.13.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-197
4.4.1.13.2	Tingkat Kepentingan	IV-202
4.4.1.13.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-205
4.4.1.13.4	Tingkat Prioritas.....	IV-208
4.4.1.13.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-211
4.4.2	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Di Dalam Perjalanan Dengan Sarana Kereta <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-213
4.4.2.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-214
4.4.2.2	Tingkat Kepentingan	IV-217
4.4.2.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-220
4.4.2.4	Tingkat Prioritas	IV-222
4.4.2.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-224

4.4.3	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Integrasi Moda Transportasi Massal Yang Terdapat Di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> Jakarta.....	IV-226
4.4.3.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-226
4.4.3.2	Tingkat Kepentingan	IV-228
4.4.3.3	Tingkat Kesesuaian.....	IV-230
4.4.3.4	Tingkat Prioritas	IV-232
4.4.3.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan	IV-233
4.5	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-235
4.5.1	Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Mass Rapid Transit</i> di Stasiun	IV-235
4.5.1.1	Stasiun Bundaran Hotel Indonesia.....	IV-235
4.5.1.2	Stasiun Dukuh Atas	IV-238
4.5.1.3	Stasiun Setiabudi Astra.....	IV-240
4.5.1.4	Stasiun Bendungan Hilir.....	IV-243
4.5.1.5	Stasiun Istora Mandiri.....	IV-246
4.5.1.6	Stasiun Senayan	IV-248
4.5.1.7	Stasiun ASEAN	IV-251
4.5.1.8	Stasiun Blok M BCA	IV-253
4.5.1.9	Stasiun Blok A.....	IV-256
4.5.1.10	Stasiun Haji Nawi.....	IV-258
4.5.1.11	Stasiun Cipete Raya	IV-261
4.5.1.12	Stasiun Fatmawati.....	IV-263
4.5.1.13	Stasiun Lebak Bulus Grab	IV-266
4.5.2	Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) di Dalam Perjalanan Dengan Sarana MRT	IV-268

4.5.3	Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Integrasi Moda Transportasi Masal Yang Terdapat Di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta.....	IV-270
4.6	Resume Hasil Analisis	IV-272
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		xx
LAMPIRAN		xxii



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kereta MRT Jakarta	II-15
Gambar 2.2	Rute Perjalanan MRT Jakarta	II-16
Gambar 2.3	Stasiun MRT Lebak Bulus Grab	II-17
Gambar 2.4	Stasiun MRT Fatmawati	II-18
Gambar 2.5	Stasiun MRT Cipete Raya.....	II-18
Gambar 2.6	Stasiun MRT Haji Nawi.....	II-19
Gambar 2.7	Stasiun MRT Blok A	II-19
Gambar 2.8	Stasiun MRT Blok M BCA.....	II-20
Gambar 2.9	Stasiun MRT ASEAN.....	II-20
Gambar 2.10	Stasiun MRT Senayan	II-21
Gambar 2.11	Stasiun MRT Istora Mandiri	II-21
Gambar 2.12	Stasiun MRT Bendungan Hilir	II-22
Gambar 2.13	Stasiun MRT Setiabudi Astra	II-22
Gambar 2.14	Stasiun MRT Dukuh Atas	II-22
Gambar 2.15	Stasiun MRT Bundaran Hotel Indonesia	II-23
Gambar 2.16	Metode Pembayaran MRT	II-23
Gambar 2.17	Jenis Teknik <i>Sampling</i>	II-27
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	III-2
Gambar 3.2	Diagram Kartesius	III-12
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Stasiun MRT Bundaran Hotel Indonesia	IV-20
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Stasiun MRT Dukuh Atas	IV-36
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Stasiun MRT Setiabudi Astra	IV-51
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Stasiun MRT Bendungan Hilir	IV-67
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Stasiun MRT Istora Mandiri	IV-83

Gambar 4.6	Diagram Kartesius Stasiun MRT Senayan.....	IV-98
Gambar 4.7	Diagram Kartesius Stasiun MRT ASEAN.....	IV-114
Gambar 4.8	Diagram Kartesius Stasiun MRT Blok M BCA.....	IV-129
Gambar 4.9	Diagram Kartesius Stasiun MRT Blok A	IV-145
Gambar 4.10	Diagram Kartesius Stasiun MRT Haji Nawawi.....	IV-161
Gambar 4.11	Diagram Kartesius Stasiun MRT Cipete Raya	IV-177
Gambar 4.12	Diagram Kartesius Stasiun MRT Fatmawati	IV-192
Gambar 4.13	Diagram Kartesius Stasiun MRT Lebak Bulus Grab	IV-208
Gambar 4.14	Diagram Kartesius Di Dalam Perjalanan Dengan Sarana MRT	IV-222
Gambar 4.15	Diagram Kartesius Integrasi Moda Transportasi Massal	IV-232



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tarif Perjalanan MRT Jakarta	II-24
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	II-30
Tabel 2.3	<i>Research Gap</i>	II-34
Tabel 3.1	Jumlah Sampel Penelitian di Stasiun	III-5
Tabel 3.2	Atribut Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Di Stasiun.....	III- 6
Tabel 3.3	Atribut Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Di Dalam Perjalanan Dengan Sarana MRT.....	III-7
Tabel 3.4	Atribut Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Terhadap Layanan Integrasi Moda Transportasi Massal Yang Terdapat Di Beberapa stasiun MRT	III-8
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian	III-14
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-2
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	IV-2
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-3
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Perjalanan	IV-4
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan MRT	IV-4
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta	IV-5
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Di dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta	IV-6
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Atribut Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Integrasi Moda Transportasi Massal Yang Terdapat Di Beberapa	

	Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta	IV-7
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	IV-8
Tabel 4.11	Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	IV-8
Tabel 4.12	Kategori dan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan	IV-9
Tabel 4.13	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Bundaran Hotel Indonesia	IV-10
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Bundaran Hotel Indonesia	IV-14
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Bundaran Hotel Indonesia	IV-18
Tabel 4.16	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Bundaran Hotel Indonesia	IV-23
Tabel 4.17	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Dukuh Atas	IV-26
Tabel 4.18	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Dukuh Atas	IV-30
Tabel 4.19	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Dukuh Atas	IV-33
Tabel 4.20	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Dukuh Atas	IV-39
Tabel 4.21	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Setiabudi Astra	IV-41
Tabel 4.22	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Setiabudi Astra	IV-45
Tabel 4.23	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Setiabudi Astra	IV-49
Tabel 4.24	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Setiabudi Astra	IV-54
Tabel 4.25	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir	IV-56
Tabel 4.26	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir ..	IV-60
Tabel 4.27	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Bendungan Hilir	IV-64
Tabel 4.28	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Bendungan Hilir	IV-70
Tabel 4.29	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Istora Mandiri	IV-72

Tabel 4.30	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Istora Mandiri.....	IV-76
Tabel 4.31	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Istora Mandiri	IV-80
Tabel 4.32	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Istora Mandiri	IV-86
Tabel 4.33	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Senayan.....	IV-88
Tabel 4.34	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Senayan	IV-92
Tabel 4.35	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Senayan	IV-96
Tabel 4.36	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Senayan.....	IV-101
Tabel 4.37	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun ASEAN.....	IV-104
Tabel 4.38	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun ASEAN	IV-108
Tabel 4.39	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun ASEAN	IV-111
Tabel 4.40	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun ASEAN	IV-117
Tabel 4.41	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Blok M BCA.....	IV-119
Tabel 4.42	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Blok M BCA	IV-123
Tabel 4.43	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Blok M BCA	IV-127
Tabel 4.44	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Blok M BCA.....	IV-132
Tabel 4.45	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Blok A	IV-135
Tabel 4.46	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Blok A	IV-139
Tabel 4.47	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Blok A	IV-143
Tabel 4.48	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Blok A.....	IV-148
Tabel 4.49	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Haji Nawawi.....	IV-150
Tabel 4.50	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Haji Nawawi	IV-155
Tabel 4.51	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Haji Nawawi	IV-158
Tabel 4.52	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Haji Nawawi.....	IV-164
Tabel 4.53	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Cipete Raya	IV-166
Tabel 4.54	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Cipete Raya	IV-170

Tabel 4.55	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Cipete Raya	IV-174
Tabel 4.56	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Cipete Raya.....	IV-180
Tabel 4.57	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Fatmawati	IV-182
Tabel 4.58	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Fatmawati.....	IV-186
Tabel 4.56	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Fatmawati	IV-190
Tabel 4.60	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Fatmawati	IV-195
Tabel 4.61	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Stasiun Lebak Bulus Grab	IV-198
Tabel 4.62	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Lebak Bulus Grab.....	IV-202
Tabel 4.63	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Stasiun Lebak Bulus Grab....	IV-206
Tabel 4.64	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Stasiun Lebak Bulus Grab..	IV-211
Tabel 4.65	Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan di Dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-214
Tabel 4.66	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-217
Tabel 4.67	Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan di Dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT).....	IV-220
Tabel 4.68	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas di Dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-224
Tabel 4.69	Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan Integrasi Moda Transportasi Massal yang Terdapat di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-226
Tabel 4.70	Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Integrasi Moda Transportasi Massal Yang Terdapat Di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-229

Tabel 4.71	Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Integrasi Moda Transportasi Massal yang Terdapat di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-231
Tabel 4.72	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Integrasi Moda Transportasi Massal yang Terdapat di Beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-234
Tabel 4.73	Tingkat Kepuasan Penumpang	IV-235
Tabel 4.74	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Bundaran HI.....	IV-236
Tabel 4.75	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Dukuh Atas	IV-238
Tabel 4.76	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Setiabudi Astra.....	IV-241
Tabel 4.77	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Bendungan Hilir	IV-243
Tabel 4.78	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Istora Mandiri	IV-246
Tabel 4.79	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Senayan	IV-248
Tabel 4.80	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun ASEAN	IV-251
Tabel 4.81	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Blok M BCA	IV-253
Tabel 4.82	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Blok A.....	IV-256
Tabel 4.83	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Haji Nawir	IV-258
Tabel 4.84	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Cipete Raya.....	IV-261
Tabel 4.85	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Fatmawati.....	IV-263
Tabel 4.86	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun Lebak Bulus Grab	IV-266
Tabel 4.87	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Stasiun di Dalam Perjalanan Dengan Sarana <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	IV-268
Tabel 4.88	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Integrasi Moda Transportasi Massal di beberapa Stasiun <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT).....	IV-271
Tabel 4.89	Resume Penelitian.....	IV-272