

## **TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS PELAYANAN KERETA API STASIUN PONDOK RANJI”**

**Diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana  
strata satu(S1)**



**Dosen Pembimbing**

**Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU.,**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Disusun Oleh :

**ILYAS WIJI SAPUTRO ( 41115110028 )**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**

## **ABSTRAK**

*Judul: Analisis Pelayanan Kereta Api Stasiun Pondok Ranji (Studi Kasus) : Stasiun KRL Pondok Ranji , Nama :Ilyas Wiji Saputro, NIM : 41115110028, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermnto Dwiatmoko,MSTr,IPU.,2020.*

*Pengguna jasa transportasi kereta api di Stasiun Pondok Ranji sangat banyak dan mayoritas penumpangnya berasal dari berbagai daerah tertentu untuk menuju tempat kerjanya. Namun fasilitas dan pendukung intermoda transportasi yang ada di stasiun kereta api ini juga didukung oleh transportasi lainnya di antaranya transportasi ojek online, taxi, angkutan umum sebagai penyambung transportasi menuju tempat kerjanya setelah menggunakan jasa transportasi kereta api.*

*Penelitian ini membahas faktor kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Pondok Ranji, untuk analisis penulis menggunakan metoda (Importance Peformance Analisis) yang selanjutnya menggunakan program softwaer SPSS untuk mendapatkan hasil faktor pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan penumpang Stasiun Pondok Ranji serta akses intermodanya. Setelah didapat analisis maka dilakukan validasi tahap akhir untuk mengetahui langkah penyelesaian apa yang dapat diambil terhadap kinerja pelayanan kepuasan pengguna KRL.*

*Dari hasil penelitian ini kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna kereta comuter line Stasiun Pondok Ranji didapat nilai rata-rata kinerja sebesar 3,67 dan kepuasan pengguna di dapat nilai rata-rata sebesar 3,67, dari nilai keseluruhan 5,00, sedangkan yang berada pada kuadran A terdapat satu indikator, kuadran B terdapat Sepuluh indikator dan kuadran C terdapat Sembilan indikator pertanyaan. Kelengkapan di dalam kereta menunjukkan indikator kuadran B yang artinya perlu di pertahankan dan adanya angkot, taxi, ojek online disekitar stasiun menunjukan indikator kuadran B yang artinya perlu di pertahan kan*

***Kata Kunci :Stasiun, Kereta, Intermoda, SPSS***

## **ABSTRAK**

*Title: Analysis of Pondok Ranji Station Railway Service (Case Study) : Pondok Ranji KRL Station, Name: Ilyas Wiji Saputro , NIM: 41115110028 , Supervisor: Dr. Ir. Hermnto Dwiatmoko, MStr, IPU., 2020*

*User services transport train fire in Stasiun Pondok Ranji very much and the passenger come from sharing certain area to get to work. But the facilities and support intermodal transportation that exist at the train station is also supported by other transportation among the online motorcycle transportation, taxi, public transport as a fitting transportation to the workplace after menggun a right rail transportation services.*

*This study discusses service performance factors on customer satisfaction at Pondok Ranji Station, for analysis the author uses the method ( Importance Performance Analysis ) which then uses the SPSS software program to obtain the results of the effect of service performance factors on satisfaction felt by passengers at Pondok Ranji Station and its intermodal access .Having obtained the analysis is carried out to determine the final stages of validation lan g kah completion of what dap a dwell bil on the performance of the service user satisfaction KRL.*

*From the results of this study, the service performance on the satisfaction of the users of the comuter line train at Pondok Ranji Station obtained an average performance value of 3.67 and user satisfaction in an average value of 3.67 , from an overall value of 5.00, while the air there is in quadrant A, there is one indicator, quadrant B are Ten indicators and kuadra n C there is a nine n indi kator question. Completeness in the train shows the quadrant B indicator which means it needs to be maintained and a number of public transportation, taxi, online motorcycle taxi around the station shows the quadrant B indicator which means it needs to be defended right*

**Keywords: Station, Train, Intermoda, SPSS**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilyas Wiji Saputro  
Nomor Induk Mahasiswa : 41115110028  
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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 10 September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSIT  
MERCU BUANA

  
**Ilyas Wiji Saputro**

 <p>MERCU BUANA</p>	<p><b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b></p>	
--	---	---

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 PELAYANAN KERETA API STASIUN  
PONDOK RANJI

Disusun oleh :

**Nama** : Ilyas Wiji Saputro  
**NIM** : 41115110028  
**Program Studi** : Teknik Sipil

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

Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui  
Pembimbing Tugas Akhir



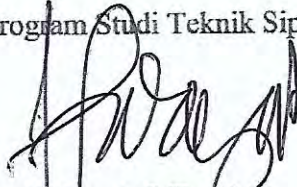
Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU.

Ketua Penguji



Muhammad Isradi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PELAYANAN KERETA API STASIUN PONDOK RANJI**”. Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki.

Dalam penyusunan Tugas Akhir, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis
2. Bapak Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana.
3. Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk bisa memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan semangat kepada penulis
4. Orang tua tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dan menyusun skripsi ini.
5. Adik yang selalu menemani, membantu, memberi dukungan, dan semangat agar penulis bisa menyusun skripsi ini.
6. Rekan-rekan Progam Teknik Sipil Universitas Mercubuana

7. Semua Pihak yang ikut membantu memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir yang namanya tidak dapat disebut satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari ini masih memerlukan banyak perbaikan, baik secara materi maupun cara penulis menyajikan tidak lain karena keterbatasan penulis, sehingga demi penyempurnaannya penulis mohon adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, September 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-3
1.6 Pembatasan Ruang Lingkup Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Transportasi .....	II-1
2.2 Jenis-Jenis Transportasi.....	II-1
2.2.1 Transportasi Udara .....	II-2
2.2.2 Transportasi Laut.....	II-2



2.2.3	Transportasi Darat .....	II-2
2.3	Jenis-Jenis Transportasi Kereta Api .....	II-3
2.4	Fungsi dan Manfaat Transportasi .....	II-5
2.4.1	Fungsi .....	II-5
2.4.2	Manfaat .....	II-5
2.5	Peranan dan Tujuan Transportasi .....	II-6
2.5.1	Peranan .....	II-6
2.5.2	Tujuan .....	II-7
2.6	Transportasi Kereta Api .....	II-8
2.6.1	Keunggulan Dan kelemahan .....	II-9
2.6.1	Keunggulan .....	II-9
2.6.2	Kelemahan .....	II-9
2.7	Kereta Api Commuter Line .....	II-10
2.8	Stasiun .....	II-10
2.9	Faktor Penukung Pelayanan Umum .....	II-11
2.10	Standar Pelayanan Minimum Kereta Api .....	II-13
2.10.1	Standar Pelayanan Di Stasiun .....	II-13
2.10.1.1	Keselamatan .....	II-14
2.10.1.2	Keamanan .....	II-14
2.10.1.3	Kehandalan .....	II-15
2.10.1.4	Kenyamanan .....	II-15
2.10.1.5	Kemudahan .....	II-16
2.10.1.6	Kesetaraan .....	II-17
2.11	Kualitas Pelayanan .....	II-20

2.12	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	II-20
2.13	Kepuasan Pelanggan .....	II-21
2.14	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	II-22
2.15	Intermoda Transportasi .....	II-24
	2.15.1 Maksud dan Tujuan Intermoda .....	II-24
	2.15.2 Kelebihan Antarmoda .....	II-24
	2.15.3 Pemilihan Kendaraan .....	II-25
	2.15.4 Faktor-Faktor Pemilihan Moda .....	II-26
2.16	Metode Pengolahan Data .....	II-27
2.17	Peneliti Terdahulu .....	II-33
2.18	Kerangka Pemikiran .....	II-42

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Umum .....	III-1
3.2	Metoda Pendekatan Penelitian.....	III-1
3.3	Tahap Penelitian .....	III-3
3.4	Subyek dan Obyek Penelitian .....	III-3
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	III-3
3.6	Populasi dan Sampel .....	III-4
3.7	Instrumen Penelitian .....	III-5
3.8	Identifikasi Penelitian .....	III-5
3.9	Teknik pengolahan Data .....	III-6
3.10	Validitas dan Realibilitas .....	III-7
3.11	<i>Chisquare</i> .....	III-7

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden.....	IV-1
4.1.1	Analisis Karakteristik Penumpang .....	IV-1
4.2	Hasil Survey .....	IV-6
4.2.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	IV-6
4.3	Analisis Data .....	IV-6
4.3.1	Analisis Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	IV-7
4.3.2	Analisis Reaksi ( <i>Responsiveness</i> ) .....	IV-13
4.3.3	Analisis Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	IV-16
4.3.4	Analisis Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	IV-19
4.3.5	Analisis Dirasakan ( <i>Emphaty</i> ) .....	IV-21
4.3.6	Analisis Intermoda .....	IV-22
4.3.7	Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja Terhadap Kepuasan .....	IV 24
4.4	Hasil Perhitungan Rata-Rata .....	IV-27
4.5	Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	IV-30
4.5.1	Pengujian Validitas .....	IV-31
4.5.2	Pengujian Realibilitas .....	IV-32
4.6	Analisis Tingkat Perioritas IPA.....	IV-35
4.6.1.	Grafik Diagram Cartesius Kinerja dan Kepuasan.....	IV-37
4.6.2	Uji Analisis Korelasi Bivariat .....	IV-39
4.6.3	Uji Analisis Chi Square .....	IV-40

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	V-1
-----	-----------------	-----

5.2 Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvii</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Frekuensi .....	II-31
Tabel 2.2 Perhitungan Chisquare X2 .....	II-32
Tabel 2.3 Tabel Peneliti Terdahulu .....	II-34
Tabel 3.1 Dimensi Pelayanan .....	III-5
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-2
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia Responden .....	IV-2
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	IV-3
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Kereta dalam 1 Minggu ....	IV-3
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Intermoda Transportasi .....	IV-4
Tabel 4.6 Jumlah Respoden Berdasarkan Biaya Transportasi Intermoda .....	IV-5
Tabel 4.7 Perpindahan Antar Moda Transportasi Di Stasiun .....	IV-5
Tabel 4.8 Penilaian Responden .....	IV-6
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian Responden .....	IV-7
Tabel 4.10 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Fisik (Tangibles) .....	IV-7
Tabel 4.11 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Fisik (Tangibles) .....	IV-8
Tabel 4.12 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Reaksi (Responsiveness) .....	IV-13
Tabel 4.13 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Reaksi (Responsiveness) .....	IV-14
Tabel 4.14 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Keandalan (Reliability) .....	IV-16
Tabel 4.15 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Keandalan (Reliability) .....	IV-17
Tabel 4.16 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Kepastian (Assurance) .....	IV-19
Tabel 4.17 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Kepastian (Assurance) .....	IV-20
Tabel 4.18 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Dirasakan (Emphaty) .....	IV-21
Tabel 4.19 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Reaksi (Emphaty) .....	IV-21

Tabel 4.20 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Intermoda.....	IV-22
Tabel 4.21 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Intermoda.....	IV-23
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja Terhadap Kepuasan .....	IV-25
Tabel 4.23 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan .....	IV-27
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Kinerja X .....	IV-31
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Kepuasan Y .....	IV-32
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-35
Tabel 4.27 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Kuadran B .....	IV-41
Tabel 4.28 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelayanan Stasiun Kuadran B .....	IV-41
Tabel 4.29 Perhitungan $X^2$ hitung untuk Kuadran B.....	IV-42
Tabel 4.30 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Kuadran C .....	IV-43
Tabel 4.31 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelayanan Stasiun C .....	IV-44
Tabel 4.32 Perhitungan $X^2$ hitung untuk Kuadran C.....	IV-45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rute Kereta Api JABODETABEK.....	II-10
Gambar 2.2	Diagram Cartesius “ <i>Importance Perfomance Analysis</i> ” .....	II-28
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	II-43
Gambar 3.1	Diagram Alir .....	III-2
Gambar 3.2	Peta Lokasi Stasiun .....	III-3
Gambar 4.1	Fasilitas Ruang Tunggu .....	IV-9
Gambar 4.2	Kelengkapan Fasilitas di Dalam Kereta.....	IV-9
Gambar 4.3	Toilet .....	IV-10
Gambar 4.4	Musholah .....	IV-10
Gambar 4.12	Loket .....	IV-11
Gambar 4.13	Ruang Disabilitas .....	IV-12
Gambar 4.14	Lahan Tempat Parkir.....	IV-14
Gambar 4.15	Pelayanan Loket.....	IV-16
Gambar 4.16	Uji Reliabilitas Kinerja .....	IV-34
Gambar 4.17	Uji Stastik .....	IV-34
Gambar 4.18	Uji Reliabilitas Kepuasan .....	IV-35
Gambar 4.19	Diagram <i>Cartesius IPA</i> SPSS .....	IV-36
Gambar 4.20	Grafik <i>Cartesius IPA</i> SPSS.....	IV-38
Gambar 4.21	Uji Correlations .....	IV-39

## Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Dokumentasi penelitian
- Lampiran 3 Kartu Asistensi Penelitian
- Lampiran 4 Tabel Acuan Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 5 Pengolahan Data Kuisisioner

