
Judul : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Stasiun MRT Dukuh Atas
Nama : M. Fahmi Darmawan, NIM : 41115010009, Dosen Pembimbing : Mukhlisya Dewi Ratna Putri., MT.

Stasiun *Mass Rapid Transit (MRT)* Dukuh Atas merupakan Stasiun MRT yang ada di daerah Kawasan Berorientasi Transit (TOD) yang terletak di Dukuh Atas Jakarta. Stasiun ini merupakan Stasiun transit yang terhubung dengan 5 transportasi umum mulai dari Transjakarta, LRT, MRT, Kereta Bandara Soekarno Hatta & Commuterline. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana hasil pekerjaan yang telah direncanakan selama bertahun-tahun. Tingkat kepuasan atau tanggapan dari pengguna MRT dan Tingkat kinerja perusahaan dalam mengoperasikan adalah hal utama yang perlu diketahui.

Metode penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan mengamati secara langsung kondisi di stasiun MRT Dukuh Atas untuk menganalisis kondisi Stasiun yang akan dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun. Dan juga menggunakan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Tarif Angkutan Pengeretaapian Mass Rapid Transit dan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit untuk mengetahui tanggapan pengguna mengenai tarif MRT saat ini. Kemudian dilakukan penyebaran kuisisioner tentang pelayanan dan kinerja stasiun kepada pengguna MRT.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang memiliki bobot rata - rata 4.03 dan rata – rata tingkat kinerja stasiun yaitu baik dengan bobot rata - rata 4.05 dari skor tertinggi 5. Sedangkan kemampuan pengguna untuk membeli tiket MRT dikatakan mampu karena sebanyak 91 orang menganggap harga tiket layak.

Kata Kunci :MRT, Stasiun Dukuh Atas, Tingkat Kinerja

Title :Analysis Satisfaction Passangers Against The Services of The Station MRT Dukuh Atas, Name : M. Fahmi Darmawan, NIM : 41115010009, Lecture : Mukhlisya Dewi Ratna Putri., MT.

Dukuh Atas Mass Rapid Transit station (MRT) is an MRT station that located on Transit Oriented Development area (TOD) on Dukuh in Jakarta. This station is a transit stasion that connected to 5 public trasnportation, such as Transjakarta, LRT, MRT, Soekarno Hatta Airport Train & Commuterline. Therefore, it is very important to know how was the result of the project, which has planned for years. The level of satisfaction and response from MRT passengers and the level of company performance in operating MRT is the main thing that needs to know.

This research method used survey-in-location method that observed directly the condition at Dukuh Atas MRT station for analysing the station condition, which will be compared by The Regulation of Minister of Transportasion No. PM 48 in 2015 about Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiu; furthermore, it used The Regulation of Provincial Governor of Jakarta No. 34 in 2019 about Tarif Angkutan Pengeretaapian Mass Rapid Transit dan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit to know the response of the passengers about MRT rates now. Afterwards the questionnaires were spread out about service and performance of the station to MRT passengers.

The analysing result showed that the level of passengers satisfaction has the average value 4.03 and the average of station performance level is good with the average value 4.05 out of 5.0. While the capability of the passengers to buy the MRT ticket is capable, because there are 91 peoples thought that the ticket price is worthy.

Keywords : *MRT, Dukuh Atas Station, performance level*