
ABSTRAK

Judul : Evaluasi Pelayanan Kereta Commuter Line di Stasiun Cikarang Nama : Bani Budiadi Gunawan (41115010024), Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, Tahun 2020

Stasiun Cikarang (CKR) merupakan stasiun kereta api kelas II yang berada di desa Karang Asih, Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi. Stasiun Cikarang dipilih menjadi lokasi penelitian karena masih baru beroperasi 2 tahun maka dibutuhkan evaluasi pelayanan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja stasiun dengan pengguna jasa Kereta Commuter Line.

Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja apa saja yang harus ditunjukkan oleh Stasiun Cikarang dalam memenuhi kepentingan para pengguna jasa Kereta Commuter Line. Selain itu metode IPA juga dapat digunakan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan Stasiun Cikarang yang menurut pengguna jasa Kereta Commuter Line sangat mempengaruhi kinerja dan loyalitas mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum baik.

Hasil analisis Importance-Performance Analysis menunjukkan bahwa kinerja stasiun yang harus diperbaiki yaitu area parkir luas dan aman, ketersediaan alat bantu pemecah kaca Kereta Commuter Line jika dalam keadaan darurat, Kereta Commuter Line datang dan berangkat tepat waktu, ketersediaan halte dalam perpindahan moda transportasi, lokasi stasiun terjangkau (dekat dengan pemukiman, kantor atau moda transportasi lainnya), tersedia papan informasi untuk angkutan lanjutan (moda transportasi lainnya), tersedianya trotoar pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi, tersedianya jembatan penyebrangan orang untuk memudahkan pejalan kaki.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimum, Importance Performance Analysis, KRL Commuter line.

ABSTRACT

Titlel : Evaluasi Pelayanan Kereta Commuter Line di Stasiun Cikarang Nane : Bani Budiadi Gunawan (41115010024), Academic Adviser : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, Tahun 2020

Cikarang Station (CKR) is a class II train station located in Karang Asih village, North Cikarang, Bekasi Regency. Cikarang Station was chosen as the research location because it has only been operating for 2 years, so service evaluation is needed to determine the level of compatibility between the station's performance with the Commuter Line Train service users.

This study uses the Importance-Performance Analysis (IPA) method to identify what performance factors must be demonstrated by the Cikarang Station in meeting the interests of Commuter Line Train service users. In addition, the IPA method can also be used to display information related to the Cikarang Station service factors which, according to Commuter Line Train service users, greatly affect their performance and loyalty as well as service factors which according to service users need to be improved because current conditions are not good.

The results of the Importance-Performance Analysis analysis show that station performance that must be improved is wide and safe parking areas, availability of glass breaker tools Commuter Line Trains if in an emergency, Commuter Line trains arrive and depart on time, availability of bus stops in transportation modes, location affordable stations (close to settlements, offices or other modes of transportation), information boards for advanced transport (other modes of transportation) are available, pedestrian walkways are available for transportation, modes of crossing bridges are available to facilitate pedestrians.

Keywords: Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis, Electric Railroad Commuter line.