

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API MADIUN

Diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil Strata (S – 1)



Disusun Oleh :

Rashma Salsabilla Azhari 41118010068

Dosen Pembimbing :

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

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
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 : Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun

Disusun oleh :

Nama : Rashma Salsabilla Azhari
NIM : 41118010068
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 13 Agustus 2022.

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

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

Ketua Penguji

Ir. Muhammad Isradi, M.T., IPM.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Sylvia Indriany, S.T., M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rashma Salsabilla Azhari
Nomor Induk Mahasiswa : 41118010068
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, 21 Juli 2022

Yang memberikan pernyataan


RASHMA SALSABILLA
METERAI TEMPEL
SEKILAS RIENRUPIAH

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah Swt atas karunia-Nya, karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun”. Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana Sastra Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Saya selaku penulis proposal ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan proposal tugas akhir.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan karunia-Nya serata kesehatan kepada saya sehingga mampu melaksanakan dan menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Ir Sylvia Indriany, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Ibu Mukhlisya Ratna Dewi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak Ir. Zaenal Arifin, M.T., selaku dosen pembimbing akademik.
6. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal tugas akhir.

7. Dosen-dosen pengajar di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas
8. Mercu Buana Jakarta yang telah senantiasa memberikan ilmu kepada penulis.
9. Staff dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
10. Orang tua dan keluarga tercinta penulis.
11. Ike Rahayu dan Alinda Try Susanti selaku teman SMP yang telah memberikan semangat dan mau untuk mendengarkan keluh kesah saya tentang tugas akhir.
12. Deanada Nabillah Yudani dan Larasintabela Putri yang telah memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir saya serta memberikan informasi – informasi yang saya tidak tahu.
13. Aurellia Fidella yang telah membantu saya disaat penyebaran kuesioner berlangsung.
14. Serta rekan – rekan Teknik Sipil angkatan 2018, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.

Saya menyadari bahwa laporan tugas akhir saya jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak. Saya berharap juga laporal ini nantinya akan bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca khususnya di bidang Teknik Sipil.

Jakarta, April 2022

Rashma Salsabilla Azhari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Perkertaapian	II-1
2.2 Stasiun	II-1
2.3 Jenis dan Kegiatan Stasiun	II-3
2.3.1 Jenis Stasiun.....	II-3
2.3.2 Kegiatan Stasiun	II-4
2.4 Klasifikasi Stasiun	II-5
2.5 Pengaturan Pelayanan	II-7
2.6 Standar Pelayanan Minimum	II-8
2.7 Standar Fasilitas Umum Stasiun.....	II-15
2.7.1 Pelayanan Tiket.....	II-15
2.7.2 Pelayanan Ruang Tunggu	II-16
2.8 Kepuasan Pelanggan	II-17

2.9 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-19
2.10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	II-20
2.11 <i>Importance Performance Analysis</i>	II-21
2.12 <i>Service Quality</i>	II-24
2.13 <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-26
2.14 Kerangka Berfikir	II-28
2.15 Penelitian Terdahulu	II-34
2.16 <i>GAP Analysis</i>	II-44
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3 Tahap Persiapan Survei.....	III-3
3.4 Pengolahan Data	III-3
3.5 Teknik Perancangan Kuesioner	III-5
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Data Penelitian.....	IV-1
4.2 Jadwal KA	IV-4
4.3 Analisis Data Kuesioner Responden.....	IV-5
4.3.1 Hasil Data Jenis Kelamin Responden	IV-6
4.3.2 Hasil Data Usia Responden	IV-7
4.3.3 Hasil Data Pekerjaan Responden	IV-8
4.3.4 Hasil Data Pendidikan Terakhir Responden.....	IV-8
4.3.5 Hasil Data Kota Asal Responden.....	IV-9
4.4 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-10
4.4.1 Uji Validitas	IV-10
4.4.2 Uji Reliabilitas	IV-11
4.5 Analisis Tanggapan Penumpang	IV-12
4.5.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	IV-12
4.5.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	IV-18
4.5.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	IV-21
4.5.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	IV-25

4.5.5 Empati (<i>Empathy</i>)	IV-26
4.5.6 Kesetaraan	IV-30
4.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-32
4.7 Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	IV-39
4.8 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	IV-43
4.9 Hasil Resume Analisis Data	IV-46
BAB V PENUTUPAN	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN.....	Lampiran-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-17
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berfikir	II-28
Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3.4 Lokasi Penelitian.....	III-2
Gambar 4.1 Denah atau <i>Lay Out</i> Stasiun Madiun	IV-1
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	IV-36



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Indeks CSI	II-27
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	II-43
Tabel 2.3 GAP Analisis	II-44
Tabel 3.1 Jadwal Peneltian	III-55
Tabel 4.1 Penyedia Fasilitas Stasiun Berdasarkan SPM	IV-2
Tabel 4.2 Jadwal K.A Stasiun Madiun	IV-4
Tabel 4.3 Hasil Data Jenis Kelamin Responden	IV-6
Tabel 4.4 Hasil Data Uisa Responden	IV-7
Tabel 4.5 Hasil Data Pekerjaan Responden	IV-8
Tabel 4.6 Hasil Data Pendidikan Terakhir Responden	IV-8
Tabel 4.7 Hasil Data Kota Asal Responden	IV-9
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X	IV-10
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Y	IV-11
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	IV-12
Tabel 4.11 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor <i>Tangible</i>	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor <i>Tangible</i>	IV-13
Tabel 4.13 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor <i>Reliability</i>	IV-18
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor <i>Reliability</i>	IV-18
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor <i>Responsiveness</i>	IV-21
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor <i>Responsiveness</i>	IV-21
Tabel 4.17 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor <i>Assurance</i>	IV-25
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor <i>Assurance</i>	IV-25
Tabel 4.19 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor <i>Empathy</i>	IV-26
Tabel 4.20 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor <i>Empathy</i>	IV-26
Tabel 4.21 Hasil Penilaian Harapan Penumpang Faktor Kesetaraan	IV-30
Tabel 4.22 Hasil Penilaian Kinerja Penumpang Faktor Kesetaraan	IV-30
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Analisis Rata – rata Atribut Metode IPA	IV-33
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-35

Tabel 4.25 Kriteria Penilaian Tingkat	IV-36
Tabel 4.26 Hasil Bobot Variabel Tingkat Kepuasan Menurut Responden	IV-40
Tabel 4.27 Hasil Bobot Variabel Tingkat Kepentingan Menurut Responden	IV-41
Tabel 4.28 Hasil Nilai Gap Menurut Responden.....	IV-42
Tabel 4.29 Hasil Nilai Skor SERVQUAL.....	IV-43
Tabel 4.30 Hasil Nilai <i>Mean Importance Score</i> dan <i>Mean Satisfaction Score</i>	IV-44
Tabel 4.31 Hasil Nilai WF, WS dan nilai CSI.....	IV-45
Tabel 4.32 Nilai Indeks CSI.....	IV-46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... Lampiran-1
Lampiran 2 Data Penelitian Lampiran-7
Lampiran 3 Kertas Asistensi..... Lampiran-15

