

TUGAS AKHIR
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN UMUM KRL
COMMUTER PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus : Rute Tanah Abang - Rangkas)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Romy Al Fazri

41118010006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITASMERCUBUANA

JAKARTA

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 : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
ANGKUTAN UMUM KRL COMMUTER PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus : Rute Tanah Abang - Rangkas)

Disusun oleh :

Nama : ROMY AL FAZRI
NIM : 41118010006
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 17 September 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing Tugas Akhir

Ir. Zainal Arifin, M.T.

Mengetahui,

Ketua Penguji

Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

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 : Romy Al Fazri
Nomor Induk Mahasiswa : 41118010006
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, 31 Agustus 2022

UNIVERSITA Yang memberikan pernyataan
MERCU BUANA



Romy Al Fazri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua berkat dan anugerahNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna KRL *commuter* (Studi kasus rute Tanah Abang - Rangkas).

Adapun penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercubuana.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan sehingga terlaksananya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Ir. Sylvia Indriani, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Zainal Arifin, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulisan laporan tugas akhir ini telah diusahakan secermat mungkin, namun tidak tertutup kemungkinan adanya kekurangan baik dari segi materi maupun penyajiannya, untuk itu penulis senantiasa terbuka menerima saran dan kritik untuk penyempurnaan dimasa mendatang.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat berguna bagi diri penulis, maupun semua pihak yang telah membaca Tugas Akhir ini.

Jakarta, 31 Agustus 2022

Romy Al Fazri

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II.....	II-1
LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1 Sejarah Singkat Perkembangan Kereta Api Indonesia.....	II-1
2.1 Karakteristik Transportasi Kereta Api.....	II-5
2.2.1 Keunggulan angkutan Kereta Api.....	II-5
2.2.2 Kelemahan angkutan Kereta Api.....	II-6
2.2.3 Fasilitas Kereta Api	II-6
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-7
2.4 Konsep Metode Importance Analysis (IPA).....	II-9
2.5 Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan	II-12
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	II-15
2.7 <i>Research</i> GAP.....	II-18
2.8 Kerangka Berfikir	II-21
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	II-21

BAB III	III-1
METODA PENELITIAN	III-1
3.1 Bagan Alir Penelitian	III-1
3.2 Jenis Metoda Penelitian	III-2
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	III-3
3.4 Metode Pengambilan Sample dan Pengumpulan Data.....	III-4
3.4.1 Metode Pengambilan Sample.....	III-4
3.4.2 Pengumpulan Data	III-4
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	III-4
3.4.4 Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data	III-8
3.4.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-9
BAB IV	IV-1
4.1 Kinerja KRL	IV-1
4.1.1 Keselamatan	IV-1
4.1.2 Keamanan	IV-1
4.1.3 Keandalan	IV-2
4.1.4 Kenyamanan	IV-2
4.1.5 Kemudahan	IV-2
4.2 Karakteristik Responden	IV-3
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Keberangkatan	IV-3
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kegiatan	IV-4
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-5
4.3.1 Uji Validitas	IV-5
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-7
4.3.3 Diagram Kartesius IPA	IV-
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan CSI (<i>customer sticfation index</i>)	IV-13
4.4.1 Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Saticfaction Score</i> (MSS)	IV-13
4.4.2 Membuat <i>Weight Factors</i> (WF) dan <i>Weight Score</i> (WS)	IV-14
4.4.3 Menentukan <i>Customer Saticfaction Index</i> (CSI)	IV-16
BAB V	V-1
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat kecelakaan	I-5
Tabel 3. 1 Skor Presepsi dan Harapan	III-3
Tabel 3. 2 Rute Stasiun Tanah Abang - Rangkas	III-5
Tabel 3. 3 Jadwal Keberangkatan Stasiun Tanah Abang - Rangkas	III-6
Tabel 3. 4 Jadwal Keberangkatan Stasiun Rangkas – Tanah Abang	III-7
Tabel 3. 5 Skala Likert.....	III-10
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden berdasarkan Jumlah Keberangkatan.....	IV-3
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Aktifitas	IV-4
Tabel 4. 4 Validitas Tangible	IV-5
Tabel 4. 5 Validitas Realibility	IV-5
Tabel 4. 6 Validitas Responsivness	IV-6
Tabel 4. 7 Validitas Assurance	IV-6
Tabel 4. 8 Validitas Emphy	IV-6
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas.....	IV-7
Tabel 4. 10 Hasil rata-rata dari kuesioner kepentingan dan kinerja.....	IV-8
Tabel 4. 11 Kuadran I	III-10
Tabel 4. 12 Kuadran II	IV-10
Tabel 4. 13 Kuadran III.....	IV-11
Tabel 4. 14 MISS dan MSS.....	IV-14
Tabel 4. 15 Perhitungan WF dan WS.....	IV-15
Tabel 4. 16 Nilai Indeks	IV-16



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Pemetaan Penilaian	I-12
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	II-21
Gambar 2. 3 Bagan Alir	II-1
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius	IV-9

