

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA STASIUN RAWA BUNTU BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata-1



Disusun oleh:

Syafira Aulia Larasati

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
41118120091**

Dosen Pembimbing :

Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

2022

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

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 STASIUN RAWA BUNTU
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

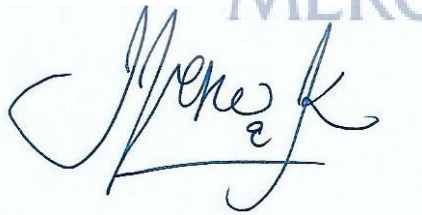
Disusun oleh :

Nama : Syafira Aulia Larasati
NIM : 41118120091
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 30 September 2022.



Mengetahui,
Pembimbing Tugas Akhir
Ketua Penguji



Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.



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

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 : Syafira Aulia Larasati
Nomor Induk Mahasiswa : 41118120091
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 kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 14 September 2022

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



SYAFIRA AULIA LARASATI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kebaikan-Nya, karena atas rahmat dan berkat-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“EVALUASI KINERJA STASIUN RAWA BUNTU BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM”**. Tugas Akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuannya kepada :

1. Ibu Ir.Sylvia Indriany, M.T. selaku sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. Sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, memberikan saran dan masukan kepada penulis.
3. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T.,M.Sc Sebagai dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr.,IPU dan Ibu Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.T., M.T. sebagai dosen penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis.
5. Kepada orang tua dan adik saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis Tugas Akhir.
6. Kepada keluarga saya yang telah memberikan dukungan selama penyelesaian Tugas Akhir ini.

7. Kepada PT KAI *Commuter* yang telah mengizinkan penulis membahas Stasiun Rawa Buntu.
8. Kepada Stasiun Rawa Buntu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan memberikan data yang diperlukan penulis.
9. Kepada Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu serta masukan.
10. Kepada Adhiriswa Nur Idatama yang memberikan masukan dan membantu penulis dalam menyusun laporan.
11. Kepada sahabat saya salsabilla Luqman yang telah memberikan masukan kepada penulis dan memberi support.
12. Rekan-rekan Teknik Sipil Mercu Buana yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.

Penulis telah menyusun Tugas Akhir secara maksimal namun tidak luput oleh kesalahan dan sempurna dalam pembuatannya. Penulis menerima kritik dan saran untuk menyempurkan Tugas Akhir ini dan penulis berharap Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 23 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Landasan Teori	II-1
2.1.1 Pengertian Kereta Api	II-1

2.1.2	Perkeretaapian.....	II-1
2.1.3	Prasarana Perkeretaapian.....	II-2
2.1.4	Kategori Stasiun.....	II-2
2.1.5	Bangunan Kereta Api.....	II-4
2.1.6	Luas Bangunan Stasiun.....	II-6
2.1.7	Persyaratan Teknis Peron.....	II-7
2.2	Standar Pelayanan Minimum.....	II-8
2.3	Tingkat kepuasan pelanggan.....	II-8
2.3.1	Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-10
2.3.2	Pengguna.....	II-11
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-11
2.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-16
2.6	Metode SERVQUAL.....	II-18
2.7	Kerangka Berfikir.....	II-20
2.8	Penelitian Terdahulu.....	II-21
2.9	Research Gap.....	II-25
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	III-3
3.4	Instrumen Penelitian.....	III-4

3.5	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	III-8
3.6	Penentuan Sampel	III-8
3.7	Uji analisis Validitas	III-9
3.8	Uji Reliabilitas	III-10
3.9	Teknik Analisa Data.....	III-11
3.9.1	Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)	III-11
3.9.2	Teknik Statistik Deskriptif.....	III-12
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Karakteristik Stasiun Rawa Buntu	IV-1
4.2	Uji Valaditas dan Uji Reabilitas.....	IV-3
4.2.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.2.2	Uji Realibilitas.....	IV-5
4.3	Penentuan Jumlah Responden.....	IV-7
4.4	Karakteristik Responden	IV-7
4.5	Importance-Performance Analysis (IPA).....	IV-13
4.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	IV-13
4.5.2	Analisis Diagram Kartesius	IV-16
4.6	Customer Satisfaction Index (CSI)	IV-24
4.7	Perbandingan Hasil Metode IPA dan CSI.....	IV-27
4.8	Luas Bangunan Stasiun Rawa Buntu	IV-33

4.9	Lebar Peron Stasiun	IV-34
BAB V PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Luas Ruangan	II-6
Tabel 2. 2 Persyaratan Teknis Peron	II-7
Tabel 2. 3 Lebar Peron Minimal	II-8
Tabel 2. 4 Penilaian Skala <i>Likert</i>	II-12
Tabel 2. 5 Rekomendasi Nilai CSI	II-17
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	II-21
Tabel 2. 7 Research Gap	II-25
Tabel 3. 1 Dimensi dan Atribut Pelayanan Di Stasiun Rawa Buntu.....	III-4
Tabel 4. 1 Daftar penilaian terhadap Tingkat Kinerja Operator Operasi (X).....	IV-4
Tabel 4. 2 Daftar penilaian terhadap Tingkat Kepentingan Penumpang Terhadap Fasilitas (Y).....	IV-4
Tabel 4. 3 Uji Reabilitas	IV-6
Tabel 4. 4 Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun.....	IV-14
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Atribut Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun.....	IV-17
Tabel 4. 6 Hasil Kuadran I Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	IV-21
Tabel 4. 7 Hasil Kuadran II Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	IV-21
Tabel 4. 8 Hasil Kuadran III Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	IV-21
Tabel 4. 9 Hasil Kuadran III Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	IV-21

Tabel 4. 10 Perhitungan CSI.....	IV-24
Tabel 4. 11 Perhitungan CSI Kepuasan Penumpang di Stasiun	IV-27
Tabel 4. 12 Perbandingan Hasil Metode IPA dan CSI	IV-28
Tabel 4. 13 Luas Gedung Stasiun Rawa Buntu	IV-33
Tabel 4. 14 Analisis Kinerja Layanan Stasiun Terhadap Standar Pelayanan Minimum	IV-34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	II-14
Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Berfikir	II-20
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Peta Lokasi.....	III-2
Gambar 3. 3 Stasiun Rawa Buntu	III-3
Gambar 4. 1 Diagram Lintasan Stasiun Rawa Buntu	IV-2
Gambar 4. 2 Bangunan dan Tata Letak Stasiun Rawa Buntu.....	IV-2
Gambar 4. 3 Operasi Layanan Stasiun Rawa Buntu.....	IV-2
Gambar 4. 4 Pengujian terhadap Tingkat Kinerja Operator Oprasi (X).....	IV-6
Gambar 4. 5 Pengujian terhadap penilaian Tingkat Kepentingan Penumpang Terhadap Fasilitas (Y).....	IV-6
Gambar 4. 6 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	IV-8
Gambar 4. 7 Gambar Diagram Usia Responden.....	IV-8
Gambar 4. 8 Diagram Pekerjaan Responden	IV-9
Gambar 4. 9 Diagram Pendapatan Perbulan Responden	IV-9
Gambar 4. 10 Diagram Domisili Penumpang.....	IV-10
Gambar 4. 11 Diagram Kepemilikan Kendaraan Pribadi	IV-11
Gambar 4. 12 Diagram Kepemilikan SIM.....	IV-11
Gambar 4. 13 Diagram Frekuensi Naik/Turun dari/ke Stasiun Rawa Buntu	IV-12

Gambar 4. 14 Diagram Tujuan Perjalanan Anda Ketika Melalui Stasiun Rawa Buntu Responden.....	IV-12
Gambar 4. 15 Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang dalam Perjalanan	IV-20
<i>Gambar 4. 16 Grafik Kesesuaian Tingkat Kinerja Pelayanan Dan Tingkat Kepentingan</i>	IV-23

