

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) JAKARTA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) DAN INTEGRASI MODA
(Studi Kasus : Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana
(Strata 1) Teknik Sipil



Pembimbing:

Zaenal Arifin, Ir., MT

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021/2022**



**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 : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) DAN INTEGRASI MODA (Studi kasus: Stasiun Pegangsaan Dua - Stasiun Velodrome)

Disusun oleh :

Nama : Devi Merlinta
NIM : 41119120019
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 12 Desember 2022.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

Ir. Zaenal Arifin, M. T

Ketua Penguji

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

Ketua Program Studi Teknik Sipil

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

LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Merlinta
Nomor Induk Mahasiswa : 41119120019
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplak (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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 10 Oktober 2022

Yang memberikan pernyataan



Devi Merlinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang diajukan untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.

Dengan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) JAKARTA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) DAN INTEGRASI ANTARMODA (Studi Kasus : Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome)”**

Dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Kertas Kerja wajib ini, kepada yang terhormat:

1. Allah S.W.T atas nikmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kepada Ayah dan ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
4. Bapak Zaenal Arifin, Ir., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
5. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, harapan penulis semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat dan dapat diterapkan untuk membantu dalam peningkatan kepuasan pengguna LRT Jakarta.

Jakarta, September 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.4 Manfaat Penelitian	I-4
1.5 Batasan Masalah.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Sistem Perkeretaapian Indonesia.....	II-2
2.3 Angkutan Perkotaan Berbasis Rel.....	II-3
2.4 Kualitas Pelayanan	II-6
2.5 Kepuasan Pelanggan	II-7
2.6 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	II-10
2.8 Importance Performance Analysis (IPA).....	II-11
2.9 Customer Satisfication Index (CSI)	II-14
2.10 Kerangka Berfikir.....	II-17
2.11 Hipotesis.....	II-18
2.12 Penelitian Terdahulu	II-19
2.13 Research Gap	II-29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi Penelitian	III-2
3.3 Variabel Penelitian	III-2
3.4 Metode Pengumpulan Data	III-3
3.5 Pengujian Kecukupan Data	III-10
3.6 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	III-11
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Karakteristik Umum Responden	IV-1
4.2 Uji Validitas	IV-6
4.3 Uji Reliabilitas	IV-10
4.4 Important Performance Analysis (IPA)	IV-12
4.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	IV-49
4.6 Resume Hasil Analisis	IV-62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-3
DAFTAR PURTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.3 Research Gap	29
Tabel 3.1 Data Penumpang LRT Jakarta Bulan Juli – Desember 2021	4
Tabel 3. 2 Jadwal Keberangkatan LRT Jakarta dari Pegangsaan Dua menuju Velodrome	4
Tabel 3.3 Jadwal Keberangkatan LRT Jakarta dari Velodrome menuju Pegangsaan Dua.....	5
Tabel 3.4 Ketersediaan Sarana LRT Jakarta	6
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	1
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	2
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	3
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	4
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/ Tujuan Penggunaan.....	5
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	6
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Dalam Stasiun <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome.....	6
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang Dalam Perjalanan <i>Light Rail</i> <i>Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome	8
Tabel 4. 9 Uji Validitas Atribut Kepuasan Penumpang Dalam Stasiun <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome.....	10
Tabel 4. 10 Interpretasi Uji Reliabilitas	11
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	11
Tabel 4. 12 Kategori dan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan	13
Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Stasiun.....	14
Tabel 4.14 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome.....	19
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome.....	23

Tabel 4. 16 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Stasiun	29
Tabel 4. 17 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Perjalanan.....	32
Tabel 4. 18 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Terhadap Pelayanan Di Dalam Perjalanan.....	36
Tabel 4. 19 Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome dalam Perjalanan	40
Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome Dalam Perjalanan.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Informasi Layanan LRT Jakarta pada masa PPKM Level 3.....	5
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius IPA	29
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir Penelitian	32
Gambar 3. 1 Peta Lintas LRT Jakarta.....	2
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome	26
Gambar 4. 2 Diagram Cartesius <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta rute Stasiun Pegangsaan Dua – Stasiun Velodrome di dalam Perjalanan	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Penelitian Lampiran-1
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Lampiran-6

