

**TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI KINERJA STASIUN DUREN KALIBATA JAKARTA**  
**SELATAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**



**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 STASIUN DUREN KALIBATA  
JAKARTA SELATAN BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMUM

Disusun oleh :

**Nama** : Muhamad Chikal Akbar  
**NIM** : 41117010111  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 21 Agustus 2021

UNIVERSITAS

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji

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

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

Ketua Program Studi  
Teknik Sipil

Ir. Sylvia Indriany, M.T

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Chikal Akbar  
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010111  
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 Agustus 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Muhamad Chikal Akbar

## ABSTRAK

*Dengan bertambah banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi umum, haruslah diiringi dengan ditinggatkannya fasilitas-fasilitas yang ada demi memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan yang baik menyebabkan masyarakat lebih nyaman dan percaya untuk memilih menggunakan jasa transportasi kereta rel listrik ini.*

*Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Duren Kalibata untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Duren Kalibata saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. Penyebaran kuisisioner tentang pelayanan Stasiun Duren Kalibata dilakukan secara langsung kepada pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index).*

*Setelah dilakukan pengolahan, didapatkan hasil untuk metode IPA yaitu kinerja atribut pada kuadran A perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen (pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen (pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran D adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen (pengguna) tetapi kinerja sudah sangat baik. Untuk hasil penelitian menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen (pengguna) secara menyeluruh diperoleh nilai CSI sebesar 79,38% dan nilai ini termasuk dalam kategori PUAS.*

**Kata Kunci : Stasiun Duren Kalibata, Tingkat Kinerja, Tingkat Kepuasan.**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*With the increasing number of people who use public transportation services, it must be accompanied by an increase in existing facilities in order to meet the applicable minimum service standards. Improving the quality of good service causes people to be more comfortable and confident in choosing to use this electric rail transportation service.*

*This study uses a field survey method by making observations at Duren Kalibata Station to evaluate the current condition of Duren Kalibata Station which will be compared with the provisions in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 29 of 2011 and Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019. Questionnaire distribution regarding the service of Duren Kalibata Station is carried out directly to service users using the IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) calculation methods.*

*After processing, the results for the IPA method are that the attribute performance in quadrant A needs to be improved and an evaluation is carried out every month to find out the wishes of consumers (users). Attributes that are included in quadrant B are attributes that need to be maintained and have satisfied consumers (users). Attributes that are included in quadrant C are attributes that have low priority and quadrant D are attributes that are considered less important by consumers (users) but performance is already very good. For the results of research using the CSI method, it shows that the overall level of consumer satisfaction (users) obtained a CSI value of 79.38% and this value is included in the SATISFIED category.*

**Keywords:** Duren Kalibata station, Performance Level, Satisfaction Level.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kinerja Stasiun Duren Kalibata Jakarta Selatan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum”.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat mata kuliah Tugas Akhir Prodi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1) juga sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri maupun bagi teman-teman yang akan mempelajari hasil tulisan ini.

Penulisan tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Tidak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu proses terlaksananya penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penulisan Tugas akhir, kepada :

1. Ibu Reni Karno Kinasih S.T., M.T., selaku dosen pembimbing dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Lily Kholida
3. Orang tua saya yang sedari awal memberikan doa, semangat dan perhatian serta dukungan di dalam doa serta memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Alma Maelani yang selalu memberikan semangat dan bantuan pada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
5. Indra Prasetyo, Azarya Prasetyo, Widya Trisna, dan Astari Syifa yang sudah membantu selama penulisan dan pengambilan data yang dilakukan.

6. Teman-teman mahasiswa Teknik Sipil Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah saling memberikan semangat.
7. Seluruh dosen dan staff program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
8. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta dan pihak Stasiun Duren Kalibata yang sudah memberikan dukungan, izin, dan data yang penulis butuhkan dalam pembuatan tugas akhir ini.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih dan hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan ini sehingga penulis memohon maaf dan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar menjadi pelajaran bagi penulis. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terima kasih.

Jakarta, 2021



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-4
1.3 Perumusan Masalah .....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-5
1.5 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	I-5
1.6 Manfaat Penelitian .....	I-6
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Moda Transportasi Kereta Api .....	II-1
2.2.1 Perkeretaapian.....	II-1
2.2.2 Kereta Api.....	II-2
2.2.3 Stasiun Kereta Api .....	II-4
2.3 Gambaran Umum Stasiun Duren Kalibata.....	II-7
2.4 Persyaratan Teknis Peron.....	II-8
2.4.1. Tinggi Peron .....	II-9
2.4.2. Panjang Peron .....	II-9
2.4.3. Lebar Peron.....	II-9
2.4.4. Kondisi Lantai Peron .....	II-10
2.4.5. Kelengkapan Peron .....	II-10
2.5 Standar Pelayanan Minimum .....	II-10



2.5.1	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	II-11
2.5.2	Standar Pelayanan Minimum pada Kereta Api di Perjalanan.....	II-16
2.6	Kepuasan Penumpang .....	II-17
2.6.1.	Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang.....	II-17
2.6.2.	Metode Pengukuran Kepuasan .....	II-18
2.7	Metode Pengolahan Data .....	II-19
2.7.1.	Teknik Sampling.....	II-19
2.7.2.	Kuesioner .....	II-20
2.7.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-21
2.7.4.	Uji <i>Chi-Square</i> .....	II-23
2.7.5.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	II-26
2.8	Penelitian Terdahulu .....	II-29
2.9	<i>Gap Analysis</i> .....	II-33
2.10	Kerangka Berpikir .....	II-34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Metode Penelitian.....	III-1
3.2	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.3	Lokasi Objek dan Waktu Penelitian.....	III-3
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	III-4
3.5	Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder.....	III-4
3.6	Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya .....	III-5
3.6.1	Penentuan Komponen Pelayanan.....	III-5
3.6.2	Menetapkan Variabel.....	III-6
3.7	Metode Analisis Data.....	III-7
3.8.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-7
3.8.2	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-8
3.8.3	Uji Bivariat .....	III-8
3.8.4	Uji Regresi Linier Sederhana.....	III-9
3.8.5	Uji Chi-Kuadrat ( $X^2$ ) .....	III-9
3.8.6	<i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i> .....	III-10
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Jumlah Penumpang Stasiun Duren Kalibata .....	IV-1
4.2	Stasiun Duren Kalibata .....	IV-3

4.3	Peron Stasiun Duren Kalibata .....	IV-4
4.2.1	Tinggi Peron Stasiun Duren Kalibata .....	IV-4
4.2.2	Panjang Peron Stasiun Duren Kalibata .....	IV-5
4.2.3	Lebar Peron Stasiun Duren Kalibata .....	IV-5
4.2.4	Kondisi Lantai Peron .....	IV-6
4.2.5	Kelengkapan Peron .....	IV-6
4.4	Analisis Responden Pengguna Stasiun Duren Kalibata Secara Umum .....	IV-7
4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-12
4.11.1	Uji Validitas .....	IV-12
4.11.2	Uji Reliabilitas .....	IV-15
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> Pada Fasilitas Stasiun .....	IV-15
4.6.1	Perhitungan Nilai Pencapaian dan Prestasi Kinerja Faktor Pelayanan ...	IV-16
4.6.2	Diagram Kartesius .....	IV-46
4.6.3	Uji Chi-Square .....	IV-51
4.7	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-56
4.8	Uji Korelasi Bivariat .....	IV-60
4.9	Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV-61
4.10	Analisis Responden Pengguna KRL (Manggarai-Bogor) Secara Umum .....	IV-64
4.11	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-70
4.11.1	Uji Validitas .....	IV-70
4.11.2	Uji Reliabilitas .....	IV-71
4.12	<i>Importance Performance Analysis</i> Pada Fasilitas KRL (Manggarai-Bogor) ..	IV-72
4.12.1	Perhitungan Nilai Pencapaian dan Prestasi Kinerja Faktor Pelayanan ...	IV-72
4.12.2	Diagram Kartesius .....	IV-94
4.12.3	Uji Chi-Square .....	IV-97
4.13	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-104
4.14	Uji Korelasi Bivariat .....	IV-107
4.15	Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV-108
4.16	Hasil Analisis Data.....	IV-111
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	V-1
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	.....	Pustaka-1



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Lebar Peron Minimum.....	II-10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	II-29
Tabel 2. 3 Gap Analysis.....	II-33
Tabel 3. 1 Konversi Skala Likert Penilaian Kinerja Dan Pelayanan .....	III-7
Tabel 3. 2 Konversi Skala Likert Penilaian Kepentingan Dan Kepuasan .....	III-7
Tabel 4. 1 Volume Penumpang Harian (Jan-Mei) Stasiun Duren Kalibata Tahun 2021 .....	IV-1
.....	IV-1
Tabel 4. 2 Volume Penumpang Stasiun Duren Kalibata Tahun 2018-2020.....	IV-2
Tabel 4. 3 Lebar Peron Minimum.....	IV-6
Tabel 4. 4 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-7
Tabel 4. 5 Karakteristik Data Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-8
Tabel 4. 6 Karakteristik Data Berdasarkan Usia.....	IV-8
Tabel 4. 7 Karakteristik Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-9
Tabel 4. 8 Karakteristik Data Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	IV-10
Tabel 4. 9 Karakteristik Data Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam 1 (Satu) Bulan .....	IV-11
.....	IV-11
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (Variabel X).....	IV-13
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Variabel Y).....	IV-14
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-15
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keselamatan .....	IV-16
.....	IV-16
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keselamatan .....	IV-17
.....	IV-17
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keamanan .	IV-21
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keamanan .....	IV-23
.....	IV-23
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keandalan .....	IV-26
.....	IV-26
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keandalan .....	IV-26
.....	IV-26

Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kenyamanan .....	IV-28
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kenyamanan .....	IV-29
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kemudahan .....	IV-34
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kemudahan .....	IV-35
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kesetaraan .....	IV-40
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kesetaraan .....	IV-40
Tabel 4. 25 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penumpang ...	IV-43
Tabel 4. 26 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Stasiun Duren Kalibata dalam Kuadran II .....	IV-51
Tabel 4. 27 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Stasiun Duren Kalibata dalam Kuadran II .....	IV-52
Tabel 4. 28 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran II .....	IV-53
Tabel 4. 29 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Stasiun Duren Kalibata dalam Kuadran III .....	IV-54
Tabel 4. 30 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Stasiun Duren Kalibata dalam Kuadran III .....	IV-54
Tabel 4. 31 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran III .....	IV-55
Tabel 4. 32 Penghitungan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	IV-58
Tabel 4. 33 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-64
Tabel 4. 34 Karakteristik Data Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-65
Tabel 4. 35 Karakteristik Data Berdasarkan Usia .....	IV-66
Tabel 4. 36 Karakteristik Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-67
Tabel 4. 37 Karakteristik Data Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-68
Tabel 4. 38 Karakteristik Data Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam 1 (Satu) Bulan .....	IV-69

Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (Variabel X).....	IV-70
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Variabel Y).....	IV-71
Tabel 4. 41 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-72
Tabel 4. 42 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keselamatan .....	IV-72
Tabel 4. 43 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keselamatan .....	IV-73
Tabel 4. 44 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keamanan .....	IV-75
Tabel 4. 45 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keamanan .....	IV-75
Tabel 4. 46 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Keandalan .....	IV-78
Tabel 4. 47 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Keandalan .....	IV-79
Tabel 4. 48 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kenyamanan .....	IV-80
Tabel 4. 49 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kenyamanan .....	IV-80
Tabel 4. 50 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kemudahan .....	IV-84
Tabel 4. 51 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kemudahan .....	IV-84
Tabel 4. 52 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Indikator Kesetaraan .....	IV-88
Tabel 4. 53 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Indikator Kesetaraan .....	IV-89
Tabel 4. 54 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pengguna KRL (Manggarai-Bogor) .....	IV-91
Tabel 4. 55 Rata-rata Tingkat Kinerja pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran II ....	IV-98

Tabel 4. 56 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran II.....	IV-99
Tabel 4. 57 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran II .....	IV-99
Tabel 4. 58 Rata-rata Tingkat Kinerja pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran III .....	IV-100
Tabel 4. 59 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran III .....	IV-101
Tabel 4. 60 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran III .....	IV-101
Tabel 4. 61 Rata-rata Tingkat Kinerja pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran 4 .....	IV-102
Tabel 4. 62 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada KRL (Manggarai-Bogor) dalam Kuadran III .....	IV-102
Tabel 4. 63 Rata – Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran IV .....	IV-103
Tabel 4. 64 Penghitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	IV-105
Tabel 4. 65 Faktor pelayanan hasil dari IPA dan CSI Stasiun Duren Kalibata .....	IV-112
Tabel 4. 66 Faktor pelayanan hasil dari IPA dan CSI di dalam KRL (Manggarai-Bogor) .....	IV-115



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rute Perjalanan Kereta Rel Listik Jabodetabek.....	I-3
Gambar 2. 1 Stasiun Kecil .....	II-5
Gambar 2. 2 Stasiun Sedang .....	II-6
Gambar 2. 3 Stasiun Besar.....	II-6
Gambar 2. 4 Suasana Antrian Stasiun Duren Kalibata .....	II-8
Gambar 2. 5 Diagram Cartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (Sumber:Andesia, 2020) .....	II-22
Gambar 2. 6 Grafik Chi Kuadrat (Sumber: Andesia, 2020) .....	II-26
Gambar 2. 7 Kerangka Berpikir (Sumber: Penulis, 2020).....	II-35
Gambar 3. 1 Bagan Alir Pelaksanaan Penelitian (Sumber: Penulis, 2020) .....	III-2
Gambar 3. 3 Lokasi Penelitian Stasiun Duren Kalibata .....	III-3
Gambar 3. 4 Stasiun Duren Kalibata (Sumber: <a href="https://www.jadwal-kereta.com/">https://www.jadwal-kereta.com/</a> ) .....	III-3
Gambar 3. 5 Grafik Uji Chi Kuadrat (Sumber:Andesia, 2020) .....	III-10
Gambar 4. 1 Grafik Volume Penumpang Stasiun Duren Kalibata Tahun 2018-2019 (Sumber: Penulis 2021) .....	IV-2
Gambar 4. 2 Denah Stasiun Duren Kalibata (Sumber: PT. Kereta Commuterline Indonesia 2021) .....	IV-3
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021) .....	IV-7
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Pekerjaan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-8
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Usia (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-9
Gambar 4. 6 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-10
Gambar 4. 7 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Tujuan Perjalanan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-11
Gambar 4. 8 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam .. (Satu) Bulan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021) .....	IV-12
Gambar 4. 9 Grafik Penilaian Penumpang di Stasiun Duren Kalibata.....	IV-45



Gambar 4. 10 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	IV-47
Gambar 4. 11 Pengujian Korelasi Antara Kinerja dan Kepentingan .....	IV-60
Gambar 4. 12 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Variable Entered/Removed) .....	IV-61
Gambar 4. 13 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Model Summary).....	IV-61
Gambar 4. 14 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Anova) .....	IV-62
Gambar 4. 15 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Coefficients) .....	IV-62
Gambar 4. 16 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-64
Gambar 4. 17 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Pekerjaan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021) .....	IV-65
Gambar 4. 18 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Usia (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-66
Gambar 4. 19 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021).....	IV-67
Gambar 4. 20 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Tujuan Perjalanan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021) .....	IV-68
Gambar 4. 21 Diagram Karakteristik Data Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam 1 (Satu) Bulan (Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner 2021) .....	IV-69
Gambar 4. 22 Grafik Penilaian Penumpang di KRL (Manggarai-Bogor) .....	IV-93
Gambar 4. 23 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	IV-95
Gambar 4. 24 Pengujian Korelasi Antara Kinerja dan Kepentingan .....	IV-107
Gambar 4. 25 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Variable Entered/Removed) .....	IV-108
Gambar 4. 26 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Model Summary)...	IV-109
Gambar 4. 27 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Anova) .....	IV-109
Gambar 4. 28 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (Coefficients) .....	IV-110

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi .....	Lampiran-1
Lampiran 2 Dokumentasi.....	Lampiran-3
Lampiran 3 Kuesioner IPA dan CSI Stasiun Duren Kalibata.....	Lampiran-6
Lampiran 4 Kuesioner IPA dan CSI fasilitas di dalam KRL (Manggarai-Bogor) .....	Lampiran-11
.....	Lampiran-11
Lampiran 5 Nilai Kritis Distribusi Chi-Square.....	Lampiran-15
Lampiran 6 Distribusi Nilai $r_{tabel}$ Signifikansi 5% dan 1% .....	Lampiran-17

