



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KRL *COMMUTER LINE*  
TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN DI STASIUN  
MANGGARAI DAN DI ATAS KERETA API *COMMUTER*  
JABODETABEK**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DIMAS PRATAMA  
41121120032**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KRL *COMMUTER LINE*  
TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN DI STASIUN  
MANGGARAI DAN DI ATAS KERETA API *COMMUTER*  
JABODETABEK**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

**Nama : Dimas Pratama**

**NIM : 41121120032**

**Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Pratama  
NIM : 41121120032  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Manggarai dan Di Atas Kereta Api Commuter Jabodetabek

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 8 Agustus 2023



*Dimas Pratama*  
Dimas Pratama

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

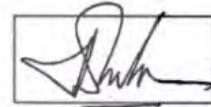
Nama : Dimas Pratama  
NIM : 41121120032  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Manggarai dan Di Atas Kereta Api Commuter Jabodetabek

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

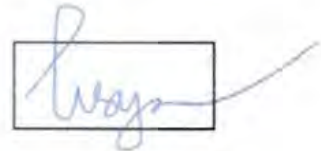
Disahkan oleh:

Tanda  
Tangan

Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU  
NIDN/NIDK/NIK : 8898540017



Ketua Penguji : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 0315098904



Anggota Penguji : Nabila, S.T., M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 0327068804



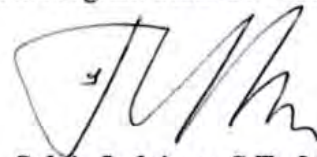
Jakarta, 8 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil

  
**Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.**  
NIDN: 0307037202

  
**Sylvia Indriany, S.T., M.T.**  
NIDN: 0302087103

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna KRL *Commuter Line* terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Manggarai dan di Atas Kereta Api Commuter Jabodetabek".

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan tulus dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Orang tua, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan fasilitas yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Sylvia Indriany, Ir. M.T., selaku ketua program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan kesempurnaan yang dapat diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk peningkatan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Perkeretaapian .....	II-1
2.2 Stasiun Kereta Api .....	II-2
2.2.1 Jenis Stasiun Kereta Api .....	II-4
2.2.2 Kegiatan di Stasiun Kereta Api .....	II-4
2.2.3 Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	II-5
2.3 Standar Pelayanan Minimum .....	II-7
2.3.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun.....	II-7
2.3.2 Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan.....	II-11
2.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-14
2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	II-14
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-15
2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	II-18
2.8 Kerangka Befikir .....	II-19

2.9	Penelitian Terdahulu .....	II-20
2.10	GAP Analisis.....	II-24
2.11	Kebaruan Penelitian ( <i>Novelty Research</i> ) .....	II-25
BAB III	METODE PENELITIAN .....	III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	III-4
BAB IV	Analisis dan Pembahasan .....	IV-1
4.1	Data Survey Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Manggarai .....	IV-1
4.2	Data Survey Fasilitas dan Pelayanan Diatas KRL <i>Commuter Line</i> .....	IV-4
4.3	Peta Rute KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek.....	IV-5
4.4	Data Denah dan Spesifikasi Stasiun.....	IV-6
4.5	Analisis Data Kuesioner.....	IV-7
4.6	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-10
4.6.1	Uji Validitas .....	IV-10
4.6.2	Uji Reliabilitas .....	IV-12
4.7	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	IV-13
4.8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-22
4.9	Rekap Hasil Analisis Data .....	IV-24
BAB V	PENUTUP .....	V-1
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	.....	LAMPIRAN-1
	Lampiran Kuesioner – Karakteristik Responden.....	LAMPIRAN-1
	Lampiran Bentuk Sederhana Kuesioner Fasilitas Pelayanan di Stasiun Manggarai dan di atas KRL <i>Commuter Line</i> .....	LAMPIRAN-2
	Data Penumpang .....	LAMPIRAN-5
	Foto Survey.....	LAMPIRAN-8
	Lampiran Lain-lain .....	LAMPIRAN-11

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jumlah Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek.....	I-1
Gambar 2.1. Diagram Kartesius .....	II-17
Gambar 2.2. Diagram Alir Kerangka Berfikir .....	II-20
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3.2. Lokasi Stasiun Manggarai.....	III-4
Gambar 4.1. Peta Rute KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek .....	IV-6
Gambar 4.2. Denah dan Spesifikasi Stasiun .....	IV-6
Gambar 4.3. Diagram Kartesius .....	IV-17





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Pelayanan Minimum di Stasiun.....	II-7
Tabel 2.2. Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan.....	II-11
Tabel 2.3. Kriteria Reliabilitas.....	II-15
Tabel 2.4. Skor atau Bobot Penilaian .....	II-15
Tabel 2.5. Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian .....	II-16
Tabel 2.6. Kriteria Nilai CSI.....	II-19
Tabel 2.7. Penelitian Terdahulu.....	II-20
Tabel 2.8. GAP Analisis .....	II-24
Tabel 4.1. Hasil Survei Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Manggarai.....	IV-1
Tabel 4.2. Hasil Survey Fasilitas dan Pelayanan Diatas KRL <i>Commuter Line</i> .....	IV-4
Tabel 4.3. Atribut Penilaian Stasiun Manggarai dan KRL <i>Commuter Line</i> .....	IV-7
Tabel 4.4. Karakteristik Responden.....	IV-9
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kinerja (X).....	IV-10
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kepentingan (Y) .....	IV-11
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) .....	IV-12
Tabel 4.8. Hasil Pengolahan Penilaian Tingkat Kinerja (X) .....	IV-13
Tabel 4.9. Hasil Pengolahan Penilaian Tingkat Kepentingan (Y).....	IV-14
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Analisis Rata-rata Atribut .....	IV-15
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Nilai Kesesuaian .....	IV-16
Tabel 4.12. Hasil Perhitungan MSS dan MIS.....	IV-22
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan <i>WF</i> , <i>WS</i> , dan <i>CSI</i> .....	IV-23