

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI

KERETA API LRT JAKARTA MENUJU STASIUN LRT

VELODROME

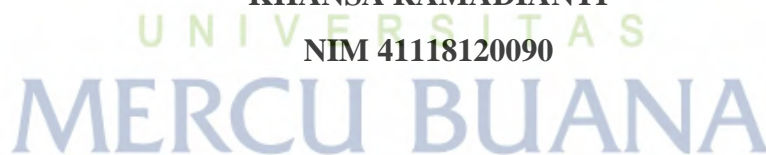
Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun Oleh :

KHANSA RAMADIANTI

NIM 41118120090



Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Ing.

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

ABSTRAK

Judul: Analisis Preferensi Penggunaan Moda Transportasi Kereta Api LRT Jakarta Menuju Stasiun LRT Velodrome, Nama: Khansa Ramadiani, NIM: 41118120090, Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Ing.

Pemerintah kota Jakarta sedang mencoba mengurangi tingkat kemacetan dengan membuat moda transportasi baru berbasis rel, salah satunya adalah LRT Jakarta. Di LRT Jakarta, banyak hal menarik khususnya di stasiun Velodrome, contohnya adalah lokasi stasiun Velodrome yang strategis, terdapatnya stadion *Jakarta International Velodrome*, terintegrasi dengan moda transportasi Transjakarta, dan sebagainya. Walaupun LRT Jakarta adalah termasuk moda transportasi baru, namun hanya beberapa orang yang menggunakan LRT Jakarta, karena rute perjalanan yang masih relative pendek yaitu hanya 5,8 km (Pegangsaan Dua – Velodrome). Maka, penelitian ini membahas tentang preferensi penumpang dalam menggunakan LRT Jakarta sebagai pilihan transportasi dalam kesehariannya. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode “*Importance Performance Analysis*”, serta uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian yang menjadi preferensi masyarakat dalam menggunakan LRT Jakarta terletak pada kuadran II yaitu aspek yang memiliki kinerja baik terhadap kepuasan penumpang pengguna LRT Jakarta sehingga patut untuk dipertahankan, diantaranya adalah kondisi kereta LRT, kelengkapan fasilitas kereta, tampilan interior dan eksterior stasiun Velodrome, ketepatan waktu perjalanan, kerapian dan kebersihan kereta, prioritas terhadap penumpang berkebutuhan khusus, serta kebersihan dan kerapian petugas di stasiun Velodrome. Serta pada kuadran I yaitu terdapat aspek yang harus ditingkatkan kinerjanya, diantaranya adalah kelengkapan fasilitas keamanan di dalam kereta, papan petunjuk angkutan lanjutan dan tanda pintu keluar yang mudah terlihat pada stasiun Velodrome, keramahan petugas di stasiun Velodrome, kesiapan petugas stasiun Velodrome dalam membantu penumpang, kemampuan petugas di kereta LRT dalam melayani penumpang, dan pengetahuan dan kemampuan petugas LRT Jakarta di stasiun Velodrome.

Kata Kunci: LRT Jakarta, Preferensi, *Importance Performance Analysis*, Jalur Kereta

ABSTRACT

Title: Analysis of Preference for Using Jakarta Light Rail Transit (LRT) Transportation Mode to Velodrome Station, Name: Khansa Ramadianti, NIM: 41118120090, Advisor: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Ing.

The Government of Jakarta is trying to reduce the traffic volume by launching many new rail-based public transportation modes in this Jakarta Capital Region, one of them is Jakarta LRT. There are so many special things at the LRT Velodrome Station, for example the strategic location of Velodrome, the Jakarta International Velodrome stadium, integrated with Transjakarta transportation mode, etc. Even though the Jakarta LRT is the new transportation mode, but the Jakarta LRT only used by few people, because the route is still too short only 5,6 km (Pengangsaan Dua to Velodrome). So, this research discuss about the preference of passengers in using Jakarta LRT as the option for their daily transportation. The analysis of data obtained in this research by using the “Importance Performance Analysis” method, and analyzed the validity and reliability by using SPSS program.

The results of this research, based on people’s preferences by using Jakarta LRT are located in quadrant II that have a good performance on passengers satisfaction, so the performance must be maintained, the items are the condition of Jakarta LRT train, the train facilities, the interior and exterior appearance of Velodrome station, the timeliness of the train journey, the cleanliness and tidiness of the train, the priority for passengers with special needs, also the cleanliness and tidiness of the LRT officer at the Velodrome station. Meanwhile there are several items that needs to be improved for the efficiency and effectiveness are located in quadrant I that requires the high priority on its performance, the items are the safety facilities on the train, easy to see the exit sign and the sign board of the integration for other public transportation modes, the friendly staff at the Velodrome station, the readiness of officers who are ready to help the passengers in Velodrome station, the ability of the officers at the LRT train to help the passengers, also the knowledge and abilities of the Jakarta LRT officers at the Velodrome station.

Keywords: Jakarta LRT, Preference, Importance Performance Analysis, Railway

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khansa Ramadianti
Nomor Induk Mahasiswa : 41118120090
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.

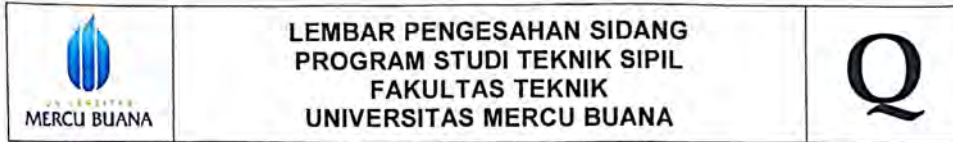
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 11 Agustus 2020

Yang memberikan pernyataan



Khansa Ramadianti



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 PENGGUNAAN MODA
TRANSPORTASI KERETA API LRT JAKARTA MENUJU
STASIUN LRT VELODROME

Disusun oleh :

Nama : KHANSA RAMADIANTI
NIM : 41118120090
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

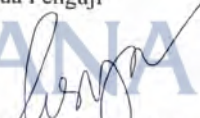
Tanggal : 24 Agustus 2020

Mengetahui
Pembimbing Tugas Akhir



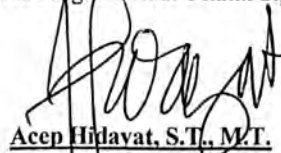
Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng.

Ketua Penguji



Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Accep Hidayat, S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Preferensi Penggunaan Moda Transportasi Kereta Api LRT Jakarta Menuju Stasiun LRT Velodrome”.

Adapun tujuan dari penulisan dari Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana strata 1 (S-1) bagi Mahasiswa Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Ing. selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama pengerjaan laporan Tugas Akhir ini.
2. Pimpinan/Direksi PT LRT Jakarta yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian dan pengambilan data untuk keperluan laporan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orangtua dan adik-adik yang telah memberikan banyak do'a, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
4. Imarra Nusaibah, Dhiya Ayu Nuswantari, serta teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi selama penulis menyelesaikan perkuliahan dan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman kelas ekstensi Universitas Mercu Buana angkatan 34 yang senantiasa saling mendukung dan memberikan semangat satu sama lain untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Pihak-pihak responden yang telah membantu penelitian dalam pengisian kuisioner Tugas Akhir ini.
7. Kepada semua pihak yang telah mendukung moral dan materiil serta segala bantuan dan do'a selama penulis menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari, laporan Tugas Akhir yang disusun ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis nantikan demi

kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i untuk menambah pengetahuan tentang tugas akhir ini.

Jakarta, 11 Agustus 2020

Penulis,

Khansa Ramadanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Batasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.2 Pengertian Moda Transportasi.....	II-3
2.2.1. Faktor Pemilihan Moda Transportasi	II-3
2.3 Moda Transportasi Berbasis Rel	II-5
2.4 Kereta Api <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta	II-8
2.4.1. Kelebihan dan Kekurangan Kereta Api <i>Light Rail Transit</i> (LRT)..	II-11
2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Program SPSS Versi 24.....	II-12
2.5.1. Uji Validitas	II-12
2.5.2. Uji Reliabilitas.....	II-14
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-16
2.7 Kerangka Berpikir.....	II-20

2.8	Jurnal Penelitian Terdahulu.....	II-21
2.9	Penelitian Tugas Akhir/ <i>Thesis</i> Terdahulu	II-24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metodologi Penelitian	III-1
3.2	Diagram Alir Penelitian	III-2
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	III-4
3.4	Teknik Sampling dan Jumlah Sample	III-4
	3.4.1. Populasi.....	III-4
	3.4.2. Sample.....	III-4
3.5	Instrumen Penelitian	III-5
3.6	Uji Instrumen Penelitian	III-6
	3.6.1. Uji Validitas	III-6
	3.6.2. Uji Reliabilitas	III-6
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		
4.1	Deskripsi Data.....	IV-1
	4.1.1. Identitas Responden.....	IV-1
	4.1.2. Responden Menurut Stasiun Keberangkatan LRT Jakarta.....	IV-1
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	IV-2
	4.2.1. Uji Validitas.....	IV-2
	4.2.2. Uji Reliabilitas.....	IV-9
4.3	Analisis Data dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IV-10
	4.3.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	IV-11
	4.3.2. Perhitungan Rata-rata Atribut	IV-39
	4.3.3. Perhitungan Tingkat Priopritas	IV-46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Koefisien Reliabilitas.....	II-16
Tabel 2.2	Tingkat Kepentingan (Importance)	II-17
Tabel 2.3	Tingkat Kinerja (Performance).....	II-17
Tabel 2.4	Jurnal Penelitian Terdahulu	II-21
Tabel 2.5	Penelitian Tugas Akhir/Thesis Terdahulu	II-24
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan LRT Jakarta	IV-6
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang LRT Jakarta	IV-7
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan LRT Jakarta	IV-9
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang LRT Jakarta	IV-10
Tabel 4.5	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di dalam LRT Jakarta berdasarkan Penilaian Bukti Fisik (Tangibles)	IV-11
Tabel 4.6	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dalam menggunakan LRT Jakarta berdasarkan Penilaian Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	IV-12
Tabel 4.7	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Penilaian Bukti Fisik (Tangibles)	IV-14
Tabel 4.8	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Penilaian Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	IV-15
Tabel 4.9	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di dalam LRT Jakarta berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-18
Tabel 4.10	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dalam menggunakan LRT Jakarta berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-18
Tabel 4.11	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-20

Tabel 4.12	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-20
Tabel 4.13	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di dalam LRT Jakarta berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-23
Tabel 4.14	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dalam menggunakan LRT Jakarta berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-23
Tabel 4.15	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-25
Tabel 4.16	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-25
Tabel 4.17	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di dalam LRT Jakarta berdasarkan Kepastian (<i>Assurance</i>)	IV-28
Tabel 4.18	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dalam menggunakan LRT Jakarta berdasarkan Kepastian (<i>Assurance</i>)	IV-28
Tabel 4.19	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Kepastian (<i>Assurance</i>)	IV-30
Tabel 4.20	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Kepastian (<i>Assurance</i>)	IV-31
Tabel 4.21	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di dalam LRT Jakarta berdasarkan Dimensi yang Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-33
Tabel 4.22	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dalam menggunakan LRT Jakarta berdasarkan Dimensi yang Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-34
Tabel 4.23	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Dimensi yang Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-36

Tabel 4.24 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pelayanan di Stasiun Velodrome berdasarkan Dimensi yang Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-37
Tabel 4.25 Perhitungan Rata-rata Terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan LRT Jakarta	IV-40
Tabel 4.26 Perhitungan Rata-rata Terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang di Stasiun Velodrome	IV-43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kereta <i>Commuter Line</i> , Indonesia	II-6
Gambar 2.2 <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) Jakarta	II-7
Gambar 2.3 <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	II-7
Gambar 2.4 <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Jakarta	II-9
Gambar 2.5 Rute LRT Jakarta Koridor 1 Fase 1	II-10
Gambar 2.6 Kuadran Kartesius IPA	II-18
Gambar 2.7 Kerangka Berfikir	II-20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-2
Gambar 3.2 Kuadran Kartesius IPA	III-9
Gambar 4.1 Diagram Identitas Responden	IV-2
Gambar 4.2 Diagram Responden Menurut Stasiun Keberangkatan	IV-4
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang LRT	IV-42
Gambar 4.4 Grafik Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang di Stasiun Velodrome	IV-45
Gambar 4.5 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	IV-47