

TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA DAN KEPENTINGAN PELAYANAN ANGKUTAN

UMUM KERETA API JURUSAN TEGAL - SEMARANG

(Studi Kasus: Kereta Api Joglosemarkerto)

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



UNIVERSITAS
DISUSUN OLEH :
DIAS NANDA A
41118010104

DOSEN PEMBIMBING

Ibu Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

	<p>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	
---	--	---

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 Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Angkutan Umum Kereta Api Jurusan Tegal – Semarang (Studi Kasus: Kereta Api Joglosemarkerto)

Disusun oleh :

Nama : Dias Nanda Anisaufi
NIM : 41118010104
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 10 Juni 2023

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Ketua Penguji



Ir. Zaenal Arifin, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Sylvia Indriany, S.T., M.T

LEMBAR PERNYATAAN

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dias Nanda Anisaufi
NIM : 41118010104
Program Studi : Teknik Sipil

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 dipertanggungjawabkan sepenuhnya.



Jakarta, 22 Mei 2023

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dias Nanda Anisaufi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah nya yang senantiasa diberikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Seminar Proposal Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KINERJA DAN KEPENTINGAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM KERETA API JURUSAN TEGAL – SEMARANG (Studi Kasus: Kereta Api Joglosemarkerto)” sebagai syarat kelulusan bagi mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan Seminar Proposal Tugas Akhir ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun penulis akhirnya bisa melalui nya hal ini karena adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun materil. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
2. Kedua Orang Tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil dan masukkan dalam pembuatan Seminar Proposal Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ir. Sylvia Indryany, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
4. Ibu Desiana Vidayanti, Ir. MT. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dalam pembimbingan akademik selama berjalannya perkuliahan.
5. Ibu Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T Selaku Dosen Pembimbing Seminar Proposal Tugas Akhir.
6. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen serta staff di Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Teman-teman angkatan 2018 yang telah memberi dukungan, pendapat serta semangat dalam pengerjaan Seminar Proposal Tugas Akhir.

Penulis memahami bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun Penulis sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya para pembaca.

Jakarta, 22 Mei 2023

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Kereta Api.....	II-1
2.2.1 Keunggulan dan Kelemahan Transportasi Kereta Api	II-2
2.3 Kereta Api Joglosemarkerto.....	II-3
2.4 Konsep dan Dimensi Kualiatas Layanan	II-4
2.5 Jenis Layanan Perkeretaapian	II-5
2.5.1 Jaringan Pelayanan Perkeretaapian Antarkota.....	II-5
2.6 Pelayanan Angkutan Orang.....	II-6
2.6.1 Pelayanan Angkutan Penumpang Kelas Ekonomi.....	II-6
2.6.2 Pelayanan Angkutan Penumpang Kelas Bisnis	II-7
2.6.3 Pelayanan Angkutan Penumpang Kelas Eksekutif.....	II-8
2.7 Standar dan Pelayanan Minimum Kereta Api.....	II-9
2.8 Pelayanan Dalam Perjalanan.....	II-10
2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	II-12
2.9.1 Uji validitas.....	II-12

2.9.2	Uji Reliabilitas	II-13
2.10	Konsep Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	II-13
2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-16
2.12	<i>Service Quality (Servqual)</i>	II-17
2.13	<i>Load Factor</i>	II-19
2.14	<i>Headway</i>	II-20
2.15	Kecepatan Perjalanan	II-21
2.16	Teknik Pengambilan Sample.....	II-21
2.17	Teknik Pengumpulan Data	II-22
2.18	Penelitian Terdahulu.....	II-20
2.19	Research GAP	II-25
2.20	Kerangka Berfikir	II-29
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Metode Penelitian.....	III-1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	III-1
3.3	Diagram Alir Penelitian	III-2
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.5	Teknik Pengambilan Data atau Sample	III-3
3.6	Metode Analisis Data.....	III-4
3.6.1	Analisis Kinerja Operasional Kereta Api	III-4
3.6.2	Analisis Standar Pelayanan Minimum.....	III-4
3.6.3	Analisis Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-4
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		IV-1
4.1	Pendahuluan	IV-1
4.2	Pengambilan Sampel.....	IV-4
4.3	Karakteristik Responden	IV-5
4.3.1	Rekapitulasi Karakteristik Responden	IV-7
4.4	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-7
4.4.1	Uji Validitas	IV-7
4.4.2	Uji Reliabilitas	IV-10
4.5	Analisis Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-10
4.6	Analisis Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV-17
4.7	Analisis Hasil <i>Service Quality (Servqual)</i>	IV-20
4.8	Analisis Hasil <i>Load Factor</i>	IV-24

4.9	Analisis Hasil <i>Headway</i>	IV-25
4.10	Kecepatan Perjalanan	IV-26
4.11	Hasil Resume Analisis Data	IV-26
BAB V PENUTUP		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		Pustaka-1
LAMPIRAN		Lampiran-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius IPA II-15
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian III-1
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian III-2



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 jadwal Keberangkatan Kereta Api Joglosemarkerto rute Tegal – Semarang	II-4
.....	
Tabel 2. 2 Nilai Indeks CSI	II-17
Tabel 2. 3 Skor Skala Likert	II-24
Tabel 4. 1 Penyediaan Fasilitas KA Joglosemarkerto Berdasarkan SPM	IV-2
Tabel 4. 2 Jumlah Penumpang Harian KA Joglosemarkerto	IV-4
Tabel 4. 3 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-5
Tabel 4. 4 Berdasarkan Usia Responden	IV-5
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	IV-6
Tabel 4. 6 Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	IV-6
Tabel 4. 7 Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden.....	IV-6
Tabel 4. 8 Berdasarkan Tujuan Perjalanan Responden	IV-7
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Uji Validitas X.....	IV-8
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Uji Validitas Y.....	IV-9
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas.....	IV-10
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Analisis Rata – rata Kinerja dan Kepentingan.....	IV-11
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	IV-13
Tabel 4. 14 Kriteria Penilaian Tingkat.....	IV-14
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	IV-18
.....	
Tabel 4. 16 Hasil Nilai Weight Factors (WF), Weight Score (WS) dan nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	IV-19
Tabel 4. 17 Nilai Indeks CSI	IV-20
Tabel 4. 18 Hasil Bobot Variabel Tingkat Kepuasan Menurut Responden.....	IV-21
Tabel 4. 19 Hasil Bobot Variabel Tingkat Kepentingan Menurut Responden.....	IV-22
Tabel 4. 20 Hasil Nilai Gap Menurut Responden.....	IV-23
Tabel 4. 21 Hasil Nilai Skor SERVQUAL	IV-24
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan Load Factor	IV-25
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan Headway	IV-26
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	IV-27