

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG PADA KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE DI  
STASIUN MANGGARAI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)**

**Teknik Sipil**



Oleh :

**Anggi Dwi Apriliani**

**41119210001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**

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

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 TINGKAT KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE DI STASIUN MANGGARAI**

Disusun oleh :

Nama : Anggi Dwi Apriliani

Nim : 41119210001

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** sidang sarjana pada tanggal 30 Maret 2023

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



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



**Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.**

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



**Novika Candra Fertilia, S.T., M.T.**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANGGI DWI APRILIANI  
NIM : 41119210001  
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, 27 Februari 2023

Yang memberikan pernyataan



ANGGI DWI APRILIANI

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia dan kehendak-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Pembuatan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka tahapan salah satu untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Pembuatan Laporan Tugas Akhir ini melibatkan banyak kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan baik secara material serta semangat, motivasi dan doa.
2. Ibu Slyvia Indriany, S.T., M.T. , selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, membantu memberikan arahan dan bimbingannya untuk menyelesaikan penelitian Laporan Tugas Akhir ini..
3. Rekan – rekan mahasiswa teknik sipil 2019 universitas mercu buana kampus D yang telah membantu jalannya survey dalam proses penelitian ini.
4. Kepada teman – teman mahasiswa bimbingan Ibu Slyvia Indriany, S.T., M.T. yang sudah membantu memberi saran dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan mohon maaf karena penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran membangun sangat diharapkan oleh penulis agar dapat menjadi yang lebih baik lagi. Semoga laporan yang penulis tulis ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2022

**ANGGI DWI APRILIANI**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>I-3</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>I-3</b>
<b>1.4 Maksud dan Tujuan .....</b>	<b>I-3</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>I-4</b>
<b>1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....</b>	<b>I-4</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>I-5</b>
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Angkutan Umum .....</b>	<b>II-1</b>
<b>2.1.1 Pengertian Angkutan Umum .....</b>	<b>II-1</b>
<b>2.2 Karakteristik Angkutan Umum .....</b>	<b>II-3</b>
<b>2.3 Kereta Rel Listrik .....</b>	<b>II-4</b>
<b>2.3.1 Karakteristik Pengguna KRL Jabodetabek .....</b>	<b>II-6</b>

2.3.2	Prasarana KRL <i>Commuter Line</i> .....	II-8
2.4	Stasiun .....	II-9
2.4.1	Klasifikasi Stasiun .....	II-9
2.4.2	Penggolongan Stasiun .....	II-10
2.4.3	Standar Pelayanan Minimum (SPM) Stasiun .....	II-11
2.4.4	Persyaratan Teknis Bangunan .....	II-16
2.4.5	Persyaratan Teknis Peron .....	II-18
2.5	Kualitas Pelayanan .....	II-19
2.5.1	Pengukuran Kepuasan Penumpang .....	II-21
2.5.2	Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan .....	II-22
2.5.3	Dimensi Kualitas Jasa .....	II-23
2.6	Kinerja Operasional .....	II-23
2.7	Importance Performance Analysis .....	II-24
2.8	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	II-28
2.9	Populasi dan Sampel .....	II-30
2.10	Kondisi Wilayah Studi .....	II-31
2.10.1	Stasiun Manggarai .....	II-31
2.10.2	Kondisi Existing Stasiun Manggarai .....	II-31
2.11	Kerangka Berpikir .....	II-32
2.12	Penelitian Terdahulu .....	II-30
2.13	Research GAP .....	II-35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Bagan Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Lokasi Penelitian .....	III-2
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	III-2
3.3.1	Data Primer .....	III-4
3.3.2	Data Sekunder .....	III-4
3.3.3	Teknik Pelaksanaan .....	III-4
3.4	Analisis Data .....	III-5
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS</b>		
4.1	Data Penelitian .....	IV-1
4.2	Analisis Kebutuhan Fasilitas Stasiun .....	IV-1
4.2.1	Jumlah Rata – rata Penumpang Harian Stasiun Manggarai .....	IV-7
4.2.2	Luas Bangunan Stasiun .....	IV-8

4.2.3	Persyaratan Teknis Peron Stasiun` .....	IV-9
4.3	Analisis Data Kuisisioner Dari Responden .....	IV-12
4.3.1	Hasil Pengelolahan Data Jenis Kelamin Responden .....	IV-12
4.3.2	Hasil Pengelolahan Data Usia Responden .....	IV-13
4.3.3	Hasil Pengelolahan Data Pekerjaan Responden .....	IV-14
4.3.4	Hasil Pengelolahan Data Pendidikan Terakhir .....	IV-14
4.3.5	Hasil Pengelolahan Data Frekuensi Menggunakan KRL Stasiun Manggarai/minggu.....	IV-15
4.3.6	Hasil Pengelolahan Data Akses Ke Stasiun Menggunakan Transportasi.....	IV-16
4.3.7	Hasil Pengelolahan Data Pendapatan Per Bulan.....	IV-16
4.3.8	Hasil Pengelolahan Data Tujuan Perjalanan.....	IV-17
4.4	Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	IV-17
4.4.1	Uji Validitas .....	IV-17
4.4.2	Uji Reabilitas .....	IV-21
4.5	Analisis Hasil Importance Performance Analisis.....	IV-21
4.5.1	Analisis Diagram Kartesius .....	IV-29
4.5.2	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	IV-29
4.5.3	Uji Hipotesa .....	IV-31
4.6	<i>Customer Satifaction Index (CSI)</i> .....	IV-38
4.6.1	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepuasan .....	IV-45
4.7	Analisis Akhir .....	IV-46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		PUSTAKA-1
<b>LAMPIRAN</b> .....		LAMPIRAN-1

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Rincian Angka Kredit Masing Masing Komponan Kriteria.....	9
Tabel 2.2 Persyaratan Teknis Peron .....	18
Tabel 2.3 Ketentuan Lebar Peron Minimal .....	19
Tabel 2.4 Kriteria Nilai Kepuasan Penumpang .....	29
Tabel 4.1 Ketersediaan Fasilitas Stasiun Berdasarkan SPM Nomor 63 Tahun 2019 .....	1
Tabel 4.2 Data Jumlah Penumpang Pada Bulan Januari – Desember 2022 .....	7
Tabel 4.3 Rute Jalur di Stasiun Manggarai.....	10
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel X .....	18
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Y .....	19
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel X dan Variabel Y .....	21
Tabel 4.7 Hasil perhitungan Rata – rata Kuisisioner.....	22
Tabel 4.8 Hasil Tingkat Kesesuaian .....	26
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Kepentingan Pada Kuadran I .....	32
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran I.....	32
Tabel 4.11 Perhitungan $X^2$ Untuk Kuadran I.....	33
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Kepentingan Pada Kuadran II.....	33
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran II .....	34
Tabel 4.14 Perhitungan $X^2$ Untuk Kuadran II .....	34
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Kepentingan Pada Kuadran III .....	35
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran III .....	35
Tabel 4.17 Perhitungan $X^2$ Untuk Kuadran III .....	36
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Kepentingan Pada Kuadran IV .....	37



Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran IV .....	37
Tabel 4.20 Perhitungan $X^2$ Untuk Kuadran IV .....	37
Tabel 4.21 Rasio korelasi kuisisioner Kinerja Pelayanan Menurut Penumpang.....	39
Tabel 4.22 Rasio korelasi kuisisioner Kepentingan Pelayanan Menurut Penumpang .....	41
Tabel 4.23 Rata – rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan menurut Penumpang.....	44
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	45



---

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Stasiun Kecil .....	10
Gambar 2.2 Stasiun Sedang .....	10
Gambar 2.3 Stasiun Besar .....	11
Gambar 2.4 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis .....	26
Gambar 2.5 Kondisi Exiting Stasiun .....	32
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3.1 Diagram Alir .....	1
Gambar 3.2 Peta Lokasi Stasiun Manggarai .....	2
Gambar 4.1 Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdarkan Usia Responden .....	13
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	14
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	15
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan KRL Stasiun Manggarai/minggu .....	15
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Ke Stasiun Menggunakan Transportasi .....	16
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	16
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	17
Gambar 4.9 Grafik Hasil Perhitungan Rata-Rata Kuisisioner .....	25
Gambar 4.10 Diagram Kartesius .....	29

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian .....	LAMPIRAN-1
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisoner Kepuasan Pengguna.....	LAMPIRAN-7
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisoner Kepentingan Pengguna.....	LAMPIRAN-12
Lampiran 4 Rekapitulasi Responden .....	LAMPIRAN-17
Lampiran 5 Stasiun Manggarai.....	LAMPIRAN-27

