



**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN  
KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DYANITA INDRIA SENNIA**

**41119120014**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**



**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN  
KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**Nama : Dyanita Indria Sennia**

**NIM : 41119120014**

**Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin, M.T.**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyanita Indria Sennia  
NIM : 41119120014  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya

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.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2023



Dyanita Indria Sennia

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

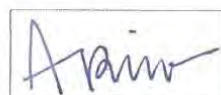
Nama : Dyanita Indria Sennia  
NIM : 41119120014  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Tanda Tangan

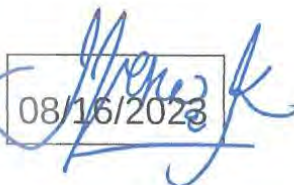
Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin, M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 188560021



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



Anggota Penguji : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407



Jakarta, 5 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

## INTISARI

Kereta Api Lokal Bandung Raya merupakan kereta api perkotaan yang berjalan secara *commuter* yang dalam 1 hari melayani sebanyak 40 perjalanan meliputi 20 perjalanan dengan keberangkatan awal Stasiun Padalarang menuju Stasiun Cicalengka serta 20 perjalanan dengan keberangkatan awal Stasiun Cicalengka menuju Stasiun Padalarang.

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) diketahui rata-rata hasil tingkat kesesuaian dan prioritas kereta Api Lokal Bandung Raya sebesar 90,10%. Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai yang diperoleh sebesar 70,16% yang berarti penumpang puas dengan pelayanan di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.

Kata Kunci: *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kereta Api Lokal Bandung Raya



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Lokal Bandung Raya Train is an urban train that runs on a commuter basis which in 1 day serves as many as 40 trips including 20 trips with an initial departure from Padalarang Station to Cicalengka Station and 20 trips with an initial departure from Cicalengka Station to Padalarang Station.*

*Based on the Importance and Performance Analysis (IPA) results, it is known that the average result of the suitability level and priority of the Lokal Bandung Raya Train is 90.10%. From the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI), the value obtained is 70.16%, which means that passengers are satisfied with the service on the Lokal Bandung Raya Train.*

*Keywords: Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Bandung Raya Local Train*



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya**” ini disusun guna memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana Strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Eddy Riyanto, Ibu Tri Anita Indriastuti, Dyanika Indria Soraya, serta Yohan Indria Mahendra yang selalu membantu berupa dukungan moril maupun materil selama penyusunan tugas akhir ini;
2. Ibu Sylvia Indriany, M.T. selaku ketua program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Ir. Zaenal Arifin, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dan penyusunan tugas akhir ini;
4. Seluruh dosen program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis;
5. Segenap pengelola, staff dan karyawan program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana atas bantuan dan kerjasamanya;
6. Kepada teman-teman seperjuangan Teknik Sipil dan teman-teman yang tidak dapat

disebutkan namanya satu persatu, terimakasih sudah memberikan dukungan untuk saya menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan dari kritik dan saran yang membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, Juli 2023

Penulis



**DYANITA INDRIA SENNIA**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	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-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi .....	II-1
2.1.1 Tujuan Transportasi .....	II-2
2.2 Perkeretaapian .....	II-3
2.3 Sistem Perkeretaapian Indonesia .....	II-6
2.4 Jenis Kereta Api .....	II-6
2.5 Sarana Kereta Api .....	II-8
2.6 Pelayanan Kereta Api .....	II-8
2.6.1 Pengertian Pelayanan .....	II-8
2.6.2 Standar Pelayanan Minimum .....	II-9
2.6.3 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	II-10
2.6.4 Standar Pelayanan Minimum dalam Perjalanan .....	II-14
2.7 Kepuasan Penumpang .....	II-16
2.7.1 Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang .....	II-17

2.8	Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	II-18
2.9	Penentuan Populasi dan Sampel .....	II-20
2.10	Importance Performance Analysis (IPA) .....	II-21
2.11	<i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI) .....	II-25
2.12	Analisis GAP .....	II-27
2.13	Kerangka Berpikir .....	II-29
2.14	Penelitian Terdahulu .....	II-30
2.15	<i>Research Gap</i> .....	II-43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Pengumpulan Data .....	III-1
3.2.1	Data Sekunder dan Data Primer .....	III-2
3.3	Pengolahan Data .....	III-8
3.4	Metode Analisis .....	III-8
3.4.1	Uji Validitas .....	III-8
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	III-8
3.4.3	Kinerja Operasional Kereta Api .....	III-9
3.4.4	Analisis Kondisi Eksisting .....	III-10
3.4.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	III-10
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Kinerja Operasional Kereta Api .....	IV-1
4.1.1	Analisis Waktu Tempuh .....	IV-1
4.1.2	Analisis Load Factor .....	IV-2
4.1.3	Analisis <i>Headway</i> .....	IV-4
4.1.4	Analisis Frekuensi .....	IV-5
4.2	Analisis Sampel .....	IV-5
4.2.1	Penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-5
4.2.2	Sampel Penelitian .....	IV-6
4.3	Karakteristik Umum Responden .....	IV-7
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-7
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	IV-7
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	IV-8
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-8

4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan .....	IV-9
4.3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/Keperluan Perjalanan.....	IV-10
4.3.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan...	IV-10
4.4	Uji Validitas .....	IV-11
4.5	Uji Reliabilitas .....	IV-13
4.6	<i>Important Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-14
4.6.1	Tingkat Kinerja Pelayanan.....	IV-16
4.6.2	Tingkat Kepentingan.....	IV-20
4.6.3	Tingkat Kesesuaian .....	IV-24
4.6.4	Tingkat Prioritas.....	IV-26
4.6.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan .....	IV-29
4.6.6	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	IV-31
4.7	Analisis GAP .....	IV-35
4.8	Kondisi Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-39
4.8.1	Aspek Keselamatan.....	IV-39
4.8.2	Aspek Keamanan .....	IV-41
4.8.3	Aspek Kenyamanan .....	IV-42
4.8.4	Aspek Kemudahan .....	IV-44
4.8.5	Aspek Kesetaraan.....	IV-45
4.9	Pembahasan.....	IV-46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>PUSTAKA-1</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>LAMPIRAN-1</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Penilaian.....	II-22
Tabel 2.2 Tabel Customers Satisfaction Index .....	II-27
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	II-31
Tabel 2.4 Research Gap .....	II-45
Tabel 3.1 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-3
Tabel 3.2 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-3
Tabel 3.3 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-4
Tabel 3.4 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-5
Tabel 3.5 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-5
Tabel 3.6 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-6
Tabel 3.7 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Bandung Rute Padalarang – Cicalengka Tahun 2023 .....	III-6
Tabel 4. 1 Load Factor Kereta Api Lokal Bandung Raya Bulan November 2022 – Maret 2023.....	IV-4
Tabel 4. 2Tabel 4.2 <i>Headway</i> KA Keberangkatan Stasiun Padalarang.....	IV-5
Tabel 4. 3 Penumpang Per Bulan KA Lokal Bandung Raya November 2022 – Maret 2023 .....	IV-6
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-7
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	IV-8
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	IV-8
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-9
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	IV-10
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/ Tujuan Penggunaan.....	IV-10
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	IV-11
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-12

Tabel 4. 12 Uji Validitas Atribut Kepuasan Penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-13
Tabel 4. 13 Interpretasi Uji Reliabilitas .....	IV-14
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	IV-14
Tabel 4. 15 Kategori dan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan .....	IV-15
Tabel 4. 16 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-16
Tabel 4. 17 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-20
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-25
Tabel 4. 19 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-29
Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kepuasan Penumpang.....	IV-32
Tabel 4. 21 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Kereta Api Lokal Bandung Raya ...	IV-32
Tabel 4. 22 <i>GAP Analysis</i> Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lintas Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	II-20
Gambar 2.2 Diagram Kartesius .....	II-25
Gambar 2.3 Kerangka berpikir .....	II-30
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3.2 Peta Lintas Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	III-2
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-27
Gambar 4. 2 Selisih Nilai pada Analisis GAP .....	IV-39
Gambar 4. 3 Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR).....	IV-40
Gambar 4. 4 Tuas Rem Darurat di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-40
Gambar 4. 5 Alat Pemecah Kaca .....	IV-41
Gambar 4. 6 Kondisi Pintu Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-41
Gambar 4. 7 Petugas Keamanan di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-42
Gambar 4. 8 Lampu Penerangan di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-42
Gambar 4. 9 Kondisi Tempat Duduk di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya ....	IV-43
Gambar 4. 10 Kondisi Toilet di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-43
Gambar 4. 11 Sirkulasi Udara dengan AC di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-44
Gambar 4. 12 Kondisi Rak Bagasi di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-44
Gambar 4. 13 Petugas Kebersihan di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	IV-45
Gambar 4. 14 Informasi Stasiun Pemberhentian Kereta Api Lokal Bandung Raya..	IV-45
Gambar 4. 15 Papan Nama dan Relasi Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-46
Gambar 4. 16 Kursi Prioritas di dalam Kereta Api Lokal Bandung Raya.....	IV-47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	LAMPIRAN-1
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Penumpang.....	LAMPIRAN-6
Lampiran 3 Rekap Survey Kepentingan .....	LAMPIRAN-10
Lampiran 4 Rekap Survey Kepuasan.....	LAMPIRAN-14
Lampiran 5 Waktu Tempuh Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	LAMPIRAN-18
Lampiran 6 <i>Headway</i> Kereta Api Lokal Bandung Raya .....	LAMPIRAN-28
Lampiran 7 Dokumentasi Survei .....	LAMPIRAN-33

