

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
KERETA API LOKAL MERAK

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



Disusun Oleh:

Wuri Dyah Sulistyoningsih



NIM 41119110205



Pembimbing:

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

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 Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Lokal Merak

Disusun oleh :

Nama : Wuri Dyah Sulistyoningsih
NIM : 41119110205
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 1 September 2021



Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji




Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

Ir. Zaenal Arifin, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wuri Dyah Sulistyoningsih
Nomor Induk Mahasiswa : 41119110205
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 kesarjanaan saya.

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

Jakarta, 3 September 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Wuri Dyah Sulistyoningsih

ABSTRAK

Kereta Api Lokal Merak merupakan satu-satunya kereta api lokal yang beroperasi dan melayani rute Rangkasbitung – Merak setelah penghentian operasi beberapa kereta api lokal dan sudah beroperasinya KRL (Kereta Rel Listrik) dari Rangkasbitung – Tanahabang. Dengan melihat kondisi saat ini dan potensi Kereta Api Lokal Merak maka apabila pelayanan yang diberikan tidak terjaga dan kurang bisa memberikan rasa aman serta nyaman kepada penumpang sehingga memungkinkan penumpang akan beralih moda transportasi jenis lain untuk melakukan perjalanan. Pelayanan yang diberikan di dalam perjalanan menggunakan Kereta Api Lokal Merak dilihat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner pada penumpang Kereta Api Lokal Merak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari keenam variabel pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 1,540 + 0,338 X_1 + 0,264 X_2 + 0,203 X_3 + 0,295 X_4 + 0,301 X_5 + 0,300 X_6$ dengan masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang. Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai yang diperoleh sebesar 65% yang berarti penumpang cukup puas dengan pelayanan di dalam Kereta Api Lokal Merak.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kereta Api Lokal Merak, regresi linier berganda, Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM Nomor 63 Tahun 2019.

ABSTRACT

Lokal Merak train is the only local train that operates and serves the Rangkasbitung – Merak route after the operation of several local trains was stopped and the KRL (Electric Train) from Rangkasbitung – Tanahabang has been operating. By looking at the current conditions and the potential of the Lokal Merak Train, if the services provided are not maintained and are not able to provide a sense of security and comfort to passengers, it is possible for passengers to switch to other modes of transportation to travel. The services provided on the trip using the Lokal Merak Train are seen in accordance with the Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Data processing was carried out using multiple linear regression methods and the Customer Satisfaction Index (CSI) from data collection carried out by distributing questionnaires to Lokal Merak Train passengers.

Based on the results of multiple linear regression analysis of the six service variables, namely safety, security, reliability, comfort, convenience and equality, the regression equation obtained is $Y = 1.540 + 0.338 X_1 + 0.264 X_2 + 0.203 X_3 + 0.295 X_4 + 0.301 X_5 + 0.300 X_6$ with each independent variable has a significant effect on the dependent variable, namely passenger satisfaction. From the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) the value obtained is 65%, which means that passengers are quite satisfied with the service on the Lokal Merak Train.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Kereta Api Lokal Merak, multiple linear regression, Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM Nomor 63 Tahun 2019.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat disusun pada waktu yang telah ditentukan.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah syarat guna mencapai gelar Strata 1 di Universitas Mercu Buana Jakarta pada tahun 2021. Dalam Laporan Tugas Akhir ini berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA API LOKAL MERAK”**.

Penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tidak terhingga, kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua beserta keluarga yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa untuk menyelesaikan perkuliahan.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta atas ilmu dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.
4. Teman dan sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.
5. Teman – teman seperjuangan dari awal masuk Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah wawasan bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Perumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.2 Angkutan Kereta Api	II-3
2.3 Sistem Perkeretaapian Indonesia	II-6
2.4 Kinerja Angkutan Umum.....	II-12
2.5 Pelayanan Kereta Api	II-14

2.6	Kepuasan Pelanggan	II-20
2.7	Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	II-24
2.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-28
2.9	Regresi Linier Berganda	II-29
2.10	Kerangka Berfikir	II-29
2.11	Hipotesis	II-31
2.12	Penelitian Terdahulu	II-32
BAB III	METODE PENELITIAN	III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi Penelitian	III-2
3.3	Variabel Penelitian	III-2
3.4	Metode Pengumpulan Data	III-3
3.5	Metode Analisis Data	III-7
3.5.1	Kinerja Operasional Kereta Api	III-7
3.5.2	Pengujian Instrumen	III-8
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	III-9
3.5.4	Regresi Linier Berganda	III-11
3.5.5	Pengujian Hipotesis	III-11
3.5.6	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	III-13
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Kondisi Pelayanan Kereta Api Lokal Merak	IV-1
4.2	Kinerja Operasional Keret Api	IV-8
4.2.1	Analisis Waktu Tempuh	IV-8
4.2.2	Analisis <i>Load Factor</i>	IV-13
4.2.3	Analisis <i>Headway</i>	IV-15

4.2.4	Analisis Frekuensi.....	IV-18
4.3	Analisis Sampel	IV-18
4.3.1	Penumpang Kereta Api Lokal Merak	IV-18
4.3.2	Sampel Penelitian.....	IV-18
4.4	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-19
4.5	Analisis Kuesioner	IV-24
4.5.1	Uji Validitas	IV-24
4.5.2	Uji Reliabilitas	IV-26
4.6	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	IV-27
4.6.1	Uji Normalitas.....	IV-27
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas.....	IV-28
4.6.3	Uji Multikolinieritas.....	IV-30
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-31
4.7.1	Uji F	IV-33
4.7.2	Uji t	IV-34
4.8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	IV-36
4.9	Pembahasan	IV-39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	Pustaka-1	
LAMPIRAN	Lampiran-1	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Perbedaan Jaringan Pelayanan Perkeretaapian Menurut PM Nomor 9 Tahun 2014	II-10
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu.....	II-32
Tabel 3. 1	Data Penumpang Kereta Api Lokal Merak Bulan Januari – Mei 2021 ..	III-3
Tabel 3. 2	Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Merak Rute Rangkasbitung – Merak Tahun 2021.....	III-4
Tabel 3. 3	Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Merak Rute Merak - Rangkasbitung Tahun 2021	III-4
Tabel 3. 4	Skala Likert untuk Penilaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KA Lokal Merak.....	III-7
Tabel 4. 1	Waktu Tempuh KA 422 dan KA 424 Rute Rangkasbitung – Merak	IV-8
Tabel 4. 2	Waktu Tempuh KA 426 dan KA 428 Rute Rangkasbitung – Merak	IV-9
Tabel 4. 3	Waktu Tempuh KA 430 dan KA 432 Rute Rangkasbitung – Merak	IV-9
Tabel 4. 4	Waktu Tempuh KA 434 Rute Rangkasbitung – Merak	IV-10
Tabel 4. 5	Waktu Tempuh KA 421 dan KA 423 Rute Merak – Rangkasbitung ..	IV-11
Tabel 4. 6	Waktu Tempuh KA 425 dan KA 427 Rute Merak – Rangkasbitung ..	IV-11
Tabel 4. 7	Waktu Tempuh KA 429 dan KA 431 Rute Merak – Rangkasbitung ..	IV-12
Tabel 4. 8	Waktu Tempuh KA 433 Rute Merak – Rangkasbitung	IV-12
Tabel 4. 9	<i>Load Factor</i> Kereta Api Lokal Merak Bulan Januari – Mei 2021	IV-15
Tabel 4. 10	<i>Headway</i> KA 422 dan KA 424 Keberangkatan dari Stasiun Rangkasbitung	IV-15
Tabel 4. 11	<i>Headway</i> KA 430 dan KA 432 Keberangkatan dari Stasiun Rangkasbitung	IV-16

Tabel 4. 12	<i>Headway</i> KA 421 dan KA 423 Keberangkatan dari Stasiun Merak	IV-17
Tabel 4. 13	<i>Headway</i> KA 429 dan KA 431 Keberangkatan dari Stasiun Merak	IV-17
Tabel 4. 14	Penumpang per Bulan KA Lokal Merak Januari – Mei 2021	IV-18
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas 30 Responden Pra Penelitian	IV-25
Tabel 4. 16	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden Pra Penelitian	IV-27
Tabel 4. 17	Hasil Uji Normalitas.....	IV-28
Tabel 4. 18	Hasil Uji Heterokedastisitas	IV-29
Tabel 4. 19	Hasil Uji Multikolinieritas.....	IV-30
Tabel 4. 20	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	IV-31
Tabel 4. 21	Hasil Uji F	IV-33
Tabel 4. 22	Hasil Uji t.....	IV-34
Tabel 4. 23	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Kereta Api Lokal Merak.....	IV-36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal Merak Tahun 2021	II-12
Gambar 2. 2	Kerangka Berfikir Penelitian	II-30
Gambar 3. 1	Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 4. 1	Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR).....	IV-1
Gambar 4. 2	Tuas Rem Darurat di dalam Kereta Api Lokal Merak.....	IV-2
Gambar 4. 3	Alat Pemecah Kaca	IV-2
Gambar 4. 4	Kondisi Pintu Kereta Api Lokal Merak	IV-2
Gambar 4. 5	Petugas Keamanan di dalam Kereta Api Lokal Merak.....	IV-3
Gambar 4. 6	Lampu Penerangan di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-3
Gambar 4. 7	Kondisi Tempat Duduk di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-4
Gambar 4. 8	Kondisi Toilet di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-4
Gambar 4. 9	Sirkulasi Udara dengan AC di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-5
Gambar 4. 10	Kondisi Rak Bagasi di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-5
Gambar 4. 11	Petugas Kebersihan di dalam Kereta Api Lokal Merak	IV-6
Gambar 4. 12	Informasi Stasiun Pemberhentian Kereta Api Lokal Merak.....	IV-6
Gambar 4. 13	Papan Nama dan Relasi Kereta Api Lokal Merak	IV-7
Gambar 4. 14	Kursi Prioritas di dalam Kereta Api Lokal Merak.....	IV-7
Gambar 4. 15	Data Jenis Kelamin Responden KA Lokal Merak.....	IV-20
Gambar 4. 16	Data Usia Responden KA Lokal Merak	IV-20
Gambar 4. 17	Data Pendidikan Responden KA Lokal Merak.....	IV-21
Gambar 4. 18	Data Pekerjaan Responden KA Lokal Merak.....	IV-22
Gambar 4. 19	Data Pendapatan Responden KA Lokal Merak	IV-22

Gambar 4. 20 Data Maksud Perjalanan Responden KA Lokal MerakIV-23
Gambar 4. 21 Data Frekuensi Perjalanan Responden KA Lokal MerakIV-24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pra Penelitian	Lampiran-1
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	Lampiran-6
Lampiran 3	Tabulasi Data Karakteristik Penumpang Kereta Api Lokal Merak.....	Lampiran-10
Lampiran 4	Tabel t.....	Lampiran-13
Lampiran 5	Tabel F.....	Lampiran-14
Lampiran 6	Kartu Asistensi	Lampiran-15

