



**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN  
ANGKUTAN UMUM KERETA REL LISTRIK COMMUTER LINE  
(Studi Kasus : Rute Depok - Jakarta Kota)**

**LAPORAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS  
AJENG WIDYANINGRUM RAHMADHANI  
41121120051  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN  
ANGKUTAN UMUM KERETA REL LISTRIK COMMUTER LINE  
(Studi Kasus : Rute Depok - Jakarta Kota)**

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**AJENG WIDYANINGRUM RAHMADHANI**  
**41121120051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Widyaningrum Rahmadhani  
NIM : 41121120051  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* (Studi Kasus: Rute Depok – Jakarta Kota)

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.

Jakarta, 08 September 2023



Ajeng Widyaningrum Rahmadhani

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : AJENG WIDYANINGRUM RAHMADHANI  
NIM : 41121120051  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN ANGKUTAN UMUM KERETA REL LISTRIK COMMUTER LINE (Studi Kasus : Rute Depok - Jakarta Kota)

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:

Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

NIDN : 0317088407

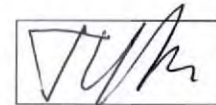
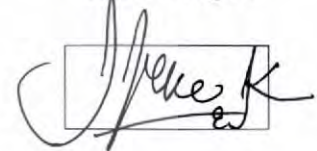
Ketua Penguji : Sylvia Indriany, S.T., M.T.

NIDN : 0302087103

Penguji 1 : Nabila, S.T., M.T.

NIDN : 0327068804

Tanda Tangan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 08 September 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



**Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.**  
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



**Sylvia Indriany, S.T., M.T.**  
NIDN: 0302087103

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Sylvia Indriany S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi
2. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
3. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
4. Semua pihak yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama masa penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 08 September 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-3
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	II-1
2.1 Transportasi .....	II-1
2.2 Fungsi dan Manfaat Transportasi .....	II-3
2.3 Angkutan Kereta Api.....	II-4
2.3.1 Sejarah Kereta Api Indonesia.....	II-5
2.3.2 Jenis Kereta Api .....	II-7
2.3.3 Keunggulan dan Kelemahan Kereta Api.....	II-9
2.3.4 Sejarah Stasiun Depok Baru.....	II-10
2.4 Kualitas Pelayanan .....	II-11
2.5 Standar Pelayanan Minimum .....	II-13
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-18
2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	II-22
2.8 Pengujian Kuesioner .....	II-25
2.8.1 Uji Validitas.....	II-25

2.8.2 Uji Reliabilitas .....	II-26
2.9 Kerangka Berpikir.....	II-26
2.10 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	II-27
2.11 <i>Research</i> GAP .....	II-32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3 Tahap Persiapan.....	III-3
3.4 Pengumpulan Data .....	III-4
3.4.1 Data Primer .....	III-4
3.4.2 Data Sekunder .....	III-5
3.5 Jumlah Populasi atau Responden.....	III-6
3.6 Teknik Survei .....	III-7
3.7 Variabel Penelitian.....	III-8
3.8 Tahap Pengolahan Data.....	III-12
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	IV-1
4.2 Pengujian Kuesioner .....	IV-4
4.2.1 Uji Validitas.....	IV-4
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	IV-6
4.3 Diagram Kartesius IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	IV-7
4.4 Analisa GAP.....	IV-14
4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	IV-18
4.7 Hasil Pengamatan Kondisi Eksisting .....	IV-22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</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 GAMBAR

Gambar 2.1.	Logo Perusahaan dari masa ke masa.....	II-7
Gambar 2.2.	Kondisi Stasiun Depok Baru.....	II-10
Gambar 2.3.	Kereta Listrik Jaman Belanda .....	II-11
Gambar 2.4.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-20
Gambar 2.5.	Kerangka Berpikir .....	II-27
Gambar 3.1.	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2.	Peta Lokasi Stasiun Depok Baru.....	III-2
Gambar 3.3.	Peta Rute KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek.....	III-3
Gambar 3.4.	Diagram Alir Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	III-13
Gambar 4.1	Diagram Cartesius Important Performace Analysis Terhadap .	IV-11
Gambar 4.2.	Diagram Hasil Nilai Gap Variabel Layanan.....	IV-17





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	II-28
Tabel 2. 2.	<i>Research GAP</i> .....	II-32
Tabel 3. 1.	Penilaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	III-8
Tabel 3. 2.	Referensi Variabel yang diperiksa.....	III-9
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden .....	IV-1
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas dari Faktor Pelayanan Stasiun Depok Baru	IV-4
Tabel 4. 3.	Hasil Uji Validitas dari Faktor Pelayanan Perjalanan KRL .....	IV-5
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Layanan.....	IV-7
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Layanan .....	IV-7
Tabel 4.6.	Total Penilaian Kuesioner Responden.....	IV-8
Tabel 4. 7.	Hasil Rata-Rata Penilaian Kuesioner Responden .....	IV-9
Tabel 4. 8.	Hasil Perhitungan Analisa Gap .....	IV-15
Tabel 4. 9.	Perbandingan Variabel Kuadran I IPA dan Nilai GAP Terbesar	IV-17
Tabel 4. 10.	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	IV-20
Tabel 4.11.	Pengamatan Kondisi Eksisting.....	IV-22
Tabel 4.12.	Rekapitulasi Kuadran I Kartesius IPA dan Observasi .....	IV-36

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Survey Jadwal KRL di Stasiun Depok Baru .....	LA-1
Lampiran 2. Lembar Kuesioner .....	LA-5
Lampiran 3. Lembar Asistensi .....	LA-13



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA