

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* (Studi Kasus : Rute Depok – Jakarta Kota), Penulis : Ajeng Widyaningrum Rahmadhani, NIM : 41121120051, Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

Stasiun Depok Baru merupakan stasiun kereta api kelas I yang berada di Jalan Stasiun Depok Baru, Kelurahan Depok, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, menganalisis faktor-faktor layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kriteria Permenhub Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Metode yang digunakan adalah penyebaran kuesioner dan survey langsung di lapangan. Pengolahan data menggunakan metode *Importance Performamce Anaysis* (IPA) berbasis *Service Quality* (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 100 responden untuk kinerja layanan yang dirasakan pengguna sudah sangat baik dengan nilai interval mencapai 4.245 namun 14.49% faktor layanan masih belum memenuhi kriteria standar pelayanan minimum. Faktor layanan yang diprioritaskan perbaikan dari total faktor layanan terlihat pada Kuadran I diagram kartesius IPA dengan persentase hingga 22.22%. Faktor layanan yang berada di kuadran I adalah keterjangkauan lokasi, ketersediaan dan kelayakan toilet, kesesuaian jadwal kereta, dan jaminan keamanan penumpang di dalam rangkaian kereta serta stasiun.

Kata kunci: Stasiun Depok Baru, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performamce Anaysis* (IPA), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Title of Thesis : Analysis of User Perceptions of Commuter Line Electric Train Public Transport Services (Case Study: Depok – Jakarta Kota Route), Author : Ajeng Widyaningrum Rahmadhani, NIM : 41121120051, Counsellor : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

Depok Baru Station is a class I train station on Stasiun Depok Baru street, Depok Village, Pancoran Mas District, Depok City, West Java. The aim of this research is to determine the level of user satisfaction, analyze service factors that are priority improvements, and find out whether the services provided are in accordance with the criteria of Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train. The methods used are distributing questionnaires and conducting direct surveys in the field. Data processing uses the Importance Performance Analysis (IPA) method based on Service Quality (SERVQUAL) and the Community Satisfaction Index

Based on the results of calculating the Community Satisfaction Index from 100 respondents, the service performance felt by users is very good, with an interval value reaching 4.245, but 14.49% of service factors still do not meet the minimum service standard criteria. The service factors prioritized for improvement from the total service factors are known in Quadrant I of the IPA Cartesian diagram, with a percentage of up to 22.22%. Service factors in quadrant I are location affordability, availability and suitability of toilets, suitability of train schedules, and guaranteed passenger safety on trains and stations.

Keywords: *Depok Baru Station, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis (IPA), Community Satisfaction Index*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA