



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN
JURANG MANGU, TANGERANG SELATAN**



LAPORAN TUGAS AKHIR

MASHDARUL IMAM MUSTOFA
UNIVERSITAS
41118010029
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN
JURANG MANGU, TANGERANG SELATAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Mashdarul Imam Mustofa

NIM : 41118010029

Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., 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 : Mashdarul Imam Mustofa
NIM : 41118010029
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Jurang Mangu, Tangerang Selatan.

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, 27 Juli 2023



UNIVERSITAS Mashdarul Imam Mustofa
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

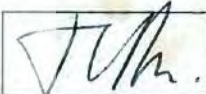
Nama : Mashdarul Imam Mustofa
NIM : 41118010029
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Jurang Mangu, Tangerang Selatan.

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.

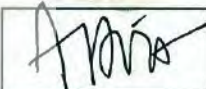
Disahkan oleh:

Tanda
Tangan

Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0302087103



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



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



Jakarta, 27 Juli 2023

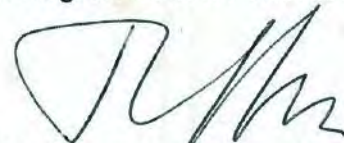
Mengetahui,

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 syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat semua Rahmat dan Karunia-Nya, Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Jurang Mangu, Tangerang Selatan”.

Laporan ini dibuat berdasarkan penyebaran kuesioner serta observasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan dapat dipertanggungjawabkan isinya. Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1).

Penulis sangat menyadari bahwasannya dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi, tetapi dengan kerja keras, bimbingan dari pembimbing serta dari semua pihak yang membantu. Pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua Ayah dan Ibu atas doa serta dukungan moril dan materi yang tiada henti-hentinya sampai akhir nanti.
3. Ibu Sylvia Indriany, S.T., M.T selaku ketua program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana sekaligus selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Ir. Zainal Abidin Shahab selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh dosen program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil 2018 terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
7. M. Rafli Maulana, Daniel Soniardi dan Aldi Dharmawan yang telah memberikan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Selanjutnya Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Karena keterbatasan waktu dan

kemampuan Penulis sendiri. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis menerima segala kritikan dan saran yang membangun, sehingga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Penulis pribadi dan para pembaca umumnya.

Jakarta, Mei 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-2
1.1 Latar Belakang	I-2
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.1.1 Moda Transportasi Pribadi	II-3
2.1.2 Moda Transportasi Umum	II-3
2.2 Kereta Api dan Perkeretaapian	II-3
2.2.1 Kereta Api	II-3
2.2.2 Perkeretaapian	II-4
2.3 Jenis dan Kegiatan Stasiun	II-4
2.3.1 Jenis Stasiun Kereta Api	II-4
2.3.2 Kegiatan Stasiun Kereta Api	II-5
2.4 Klasifikasi Kelas Stasiun Kereta Api	II-6
2.5 Sarana dan Prasarana Kereta Api	II-8
2.5.1 Jalur Kereta Api	II-8
2.5.2 Stasiun Kereta Api	II-9
2.5.2.1 Persyaratan Bangunan Stasiun Kereta Api	II-10
2.5.2.2 Persyaratan Instalasi Pendukung	II-10

2.5.2.3	Persyaratan Teknis Peron.....	II-11
2.5.3	Fasilitas Operasi Kereta Api	II-12
2.6	Kebutuhan Area Parkir	II-13
2.6.1	Satuan Ruang Parkir	II-14
2.6.2	Kapasitas Ruang Parkir.....	II-15
2.6.3	Volume dan Akumulasi Parkir	II-16
2.6.4	<i>Parking Turnover</i>	II-16
2.6.5	Indeks Parkir	II-16
2.6.6	Kebutuhan Ruang Parkir	II-16
2.7	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun	II-17
2.8	Kinerja dan Kualitas Pelayanan	II-20
2.8.1	Definisi Kinerja Pelayanan.....	II-20
2.8.2	Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-22
2.9	Kepuasan Penumpang.....	II-23
2.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	II-23
2.11	Metode <i>Service Quality</i> (ServQual)	II-24
2.12	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-26
2.13	Pengolahan Data dengan SPSS.....	II-28
2.13.1	<i>Data View</i>	II-29
2.13.2	<i>Variabel View</i>	II-29
2.14	Kondisi Lokasi Studi	II-29
2.14.1	Stasiun Jurang Mangu.....	II-29
2.14.2	Kondisi Existing Stasiun Jurang Mangu.....	II-30
2.15	Peneliti Terdahulu	II-32
2.16	<i>Research GAP</i>	II-37
2.17	Kerangka Berpikir.....	II-40
2.18	Hipotesa Penelitian	II-41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi Penelitian	III-2
3.3	Tahap Persiapan.....	III-2
3.3.1	Jumlah Responden	III-2
3.3.2	Waktu Survey	III-3
3.3.3	Teknik Perancangan Kuesioner.....	III-3

3.4	Tahap Pengumpulan Data	III-4
3.4.1	Data Primer	III-4
3.4.2	Data Sekunder	III-4
3.5	Pengolahan Data	III-4
3.5.1	Menghitung Luas Bangunan dan Lebar Peron	III-4
3.5.1.1	Perhitungan Persyaratan Bangunan Stasiun	III-4
3.5.1.2	Perhitungan Persyaratan Teknis Peron	III-5
3.5.2	Menganalisis Karakteristik Responden dari Data Kuesioner.....	III-6
3.5.3	Menganalisis Tingkat Kepuasan Penumpang.....	III-6
3.5.4	Menganalisis <i>Importance Performance Analysis</i>	III-7
3.5.5	Menganalisis <i>Service Quality</i>	III-9
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Data Penelitian.....	IV-1
4.2	Analisis Luas Stasiun	IV-5
4.2.1	Luas Bangunan Stasiun.....	IV-5
4.2.2	Persyaratan Teknis Peron Stasiun	IV-7
4.3	Karakteristik Responden.....	IV-8
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-8
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-9
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan	IV-9
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan.....	IV-11
4.4	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV-11
4.5	Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-14
4.6	Analisis Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-25
4.7	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	IV-32
4.8	Uji <i>Chi Square</i> (Uji Kuadrat)	IV-45
4.8.1	Pengujian pada kuadran I (Prioritas Utama).....	IV-45
4.8.2	Pengujian pada kuadran II (Pertahankan Prestasi)	IV-46
4.8.3	Pengujian pada kuadran III (Prioritas Rendah).....	IV-48
4.8.4	Pengujian pada kuadran IV (Berlebihan).....	IV-50
4.9	Kebutuhan Area Parkir	IV-51
4.9.1	Kapasitas ruang parkir	IV-52
4.9.2	Volume dan Akumulasi Parkir	IV-52
4.9.3	Parking <i>Turnover</i>	IV-58

4.9.4	Indeks parkir	IV-59
4.9.5	Kebutuhan Ruang Parkir	IV-62
4.9.6	Analisis Area Parkir	IV-63
BAB V	PENUTUP	V-1
PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil II-14

Gambar 2. 2 Dimensi Kendaraan Standar untuk Sepeda Motor..... II-15

Gambar 2. 3 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis II-28

Gambar 2. 4 Kondisi Existing Stasiun..... II-30

Gambar 2. 5 Kondisi Stasiun II-30

Gambar 2. 6 Kerangka Berpikir..... II-41

Gambar 3. 1 Diagram Alir III-1

Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian..... III-2

Gambar 3. 3 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis III-8

Gambar 4. 1 Denah Existing Stasiun Jurang Mangu.....IV-1

Gambar 4. 3 Diagram *Cartesius*IV-29



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Klasifikasi Kelas Stasiun Kereta Api	II-7
Tabel 2. 2 Persyaratan Teknis Peron	II-11
Tabel 2. 3 Ketentuan Lebar Peron Minimal	II-12
Tabel 2. 4 Jenis Gedung Stasiun Kereta Api	II-12
Tabel 2. 5 Penentuan Satuan Ruang Parkir.....	II-15
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu.....	II-32
Tabel 2. 7 Research GAP.....	II-37
Tabel 3. 1 Persyaratan Teknis Peron	III-5
Tabel 3. 2 Ketentuan Lebar Peron Minimal	III-5
Tabel 4. 1 Ketersediaan Fasilitas Stasiun Jurang Mangu Berdasarkan SPM	IV-2
Tabel 4. 2 Volume Penumpang Stasiun Jurang Mangu Tahun 2019 dan 2022.....	IV-5
Tabel 4. 3 Luas Gedung Kegiatan Pokok Stasiun Jurang Mangu	IV-6
Tabel 4. 4 Hasil Pengolahan Data Jenis Kelamin Responden	IV-8
Tabel 4. 5 Hasil Pengolahan Data Usia Responden.....	IV-9
Tabel 4. 6 Hasil Pengolahan Data Pekerjaan Responden	IV-10
Tabel 4. 7 Hasil Pengolahan Data Pendidikan Terakhir Responden	IV-10
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data Penghasilan/Bulan Responden.....	IV-11
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Uji Validitas X.....	IV-12
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Uji Validitas Y	IV-13
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas	IV-14
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Penilaian Kinerja Penumpang	IV-15
Tabel 4. 13 Hasil Pengolahan Penilaian Kepentingan Penumpang	IV-17
Tabel 4. 14 Tabel Analisis Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penumpang.....	IV-20

Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Analisis Rata-Rata Atribut Metode IPA	IV-26
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-28
Tabel 4. 17 Kriteria Penilaian Tingkat.....	IV-29
Tabel 4. 18 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Penumpang Sesuai dengan Tingkat Kinerja	IV-32
Tabel 4. 19 Nilai Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-34
Tabel 4. 20 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Penumpang Sesuai dengan Tingkat Kepentingan	IV-36
Tabel 4. 21 Nilai Tingkat Kepentingan Pelayanan	IV-38
Tabel 4. 22 Hasil Nilai Gap Menurut Responden.....	IV-40
Tabel 4. 23 Nilai Servqual Terbesar	IV-43
Tabel 4. 24 Hasil Nilai Service Quality	IV-44
Tabel 4. 25 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran I	IV-45
Tabel 4. 26 Tabel Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran I.....	IV-45
Tabel 4. 27 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran I	IV-46
Tabel 4. 28 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran II.....	IV-46
Tabel 4. 29 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran II	IV-47
Tabel 4. 30 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran II	IV-48
Tabel 4. 31 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran III.....	IV-48
Tabel 4. 32 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran III	IV-49
Tabel 4. 33 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran III	IV-49
Tabel 4. 34 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran IV	IV-50
Tabel 4. 35 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran IV	IV-50
Tabel 4. 36 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran IV	IV-51
Tabel 4. 37 Volume dan Akumulasi Parkir Sepeda Motor.....	IV-54

Tabel 4. 38 Akumulasi Areal Parkir Mobil	IV-56
Tabel 4. 39 Parking Turnover	IV-59
Tabel 4. 40 Indeks Parkir Sepeda Motor	IV-60
Tabel 4. 41 Indeks Parkir Mobil	IV-61
Tabel 4. 42 Kapasitas Ruang Parkir.....	IV-62
Tabel 4. 43 Hasil Pengolahan Karakteristik Parkir.....	IV-63

