



**ANALISIS PERSEPSI AWAL PELAKU PERJALANAN  
JAKARTA-BANDUNG PASCA OPERASIONAL KERETA  
CEPAT INDONESIA CHINA**

**TUGAS AKHIR**

**LUTFI ALFIAN**  
**41119010054**  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**



**ANALISIS PERSEPSI AWAL PELAKU PERJALANAN JAKARTA-  
BANDUNG PASCA OPERASIONAL KERETA CEPAT INDONESIA  
CHINA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Nama : Lutfi Alfian**

**NIM : 41119010054**

**Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lutfi Alfian  
NIM : 41119010054  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PERSEPSI AWAL PELAKU PERJALANAN  
JAKARTA-BANDUNG PASCA OPERASIONAL KERETA  
CEPAT INDONESIA CHINA

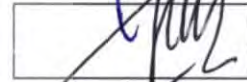
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.  
Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 1013087801

Tanda Tangan



Ketua Penguji : Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D.  
NIDN/NIDK/NIK : 031808726



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



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juni 2024

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

---

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Alfian

NIM : 41119010054

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PERSEPSI AWAL PELAKU PERJALANAN  
JAKARTA-BANDUNG PASCA OPERASIONAL KERETA  
CEPAT INDONESIA CHINA

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, 8 Juni 2024



Lutfi Alfian

---

**ABSTRAK**

Judul: Analisis Persepsi Awal Pelaku Perjalanan Jakarta-Bandung Pasca Operasional Kereta Cepat Indonesia China, Nama: Lutfi Alfian, NIM: 41119010054, Dosen Pembimbing: Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T. 2024

Transportasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang bertujuan untuk mengalihkan, memindahkan, atau mengangkut orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Transportasi penting bagi masyarakat, mengatasi kemacetan akibat peningkatan populasi. Solusi seperti mobil pribadi, bus, dan kereta api efektif. Kereta Cepat Jakarta-Bandung dibangun untuk memperpendek waktu tempuh menjadi 36-45 menit. Jalan tol Cipularang sejak 2005 mengurangi waktu tempuh Jakarta-Bandung menjadi 2 jam. Minat tinggi pada kereta cepat terlihat dari tingkat okupansi 83%-96%. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan kereta cepat. Metode penelitian yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Anaysis* (IPA) berbasis *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Sample T-Test*.

Berdasarkan hasil CSI dari 150 responden perjalanan Jakarta-Bandung menunjukkan nilai kepuasan 83,84%, menandakan responden sangat puas dengan layanan yang diberikan. Faktor layanan yang diprioritaskan perbaikan dari total faktor layanan terlihat pada Kuadran I diagram kartesius IPA dengan persentase hingga 24%. Indikator layanan di Kuadran I meliputi ketersediaan informasi perubahan jadwal, kejelasan pengumuman di kereta, aksesibilitas fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, ketersediaan staf untuk bantuan, kebersihan toilet, dan kemudahan akses layanan pelanggan. Persepsi pengguna tentang kepentingan dan kualitas layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung sangat signifikan, menekankan perlunya peningkatan kualitas untuk memenuhi ekspektasi tinggi. Namun, persepsi ini tidak berbeda signifikan berdasarkan jenis kelamin, usia, status pekerjaan, pendapatan, dan tingkat pendidikan, menunjukkan konsistensi di berbagai kelompok demografis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas tanpa memandang latar belakang pengguna.

**Kata Kunci:** Kereta Cepat, *Importance Performance Anaysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).



---

**ABSTRACT**

*Title: Analysis of Initial Perception of Jakarta-Bandung Travelers Post Operation of Indonesia China High-Speed Train, Name: Lutfi Alfian, NIM: 41119010054, Counsellor: Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T. (2024)*

*Transportation is an activity or effort aimed at transferring, moving, or transporting people or goods from one location to another. Transportation is crucial for society, addressing congestion due to population growth. Solutions such as private cars, buses, and trains are effective. The Jakarta-Bandung High-Speed Train is built to shorten travel time to 36-45 minutes. Since 2005, the Cipularang toll road has reduced travel time between Jakarta and Bandung to 2 hours. High interest in high-speed trains is evident from occupancy rates of 83%-96%. This study aims to identify service quality and user satisfaction levels with high-speed train services. The research method used is questionnaire distribution. Data processing uses Importance Performance Analysis (IPA) based on Service Quality (SERVQUAL), Customer Satisfaction Index (CSI) and Sample T-Test.*

*Based on the CSI results from 150 Jakarta-Bandung travelers, the satisfaction value is 83.84%, indicating that respondents are very satisfied with the services provided. Service factors prioritized for improvement from the total service factors are seen in Quadrant I of the IPA Cartesian diagram, with a percentage of up to 24%. Service indicators in Quadrant I include availability of schedule change information, clarity of announcements on the train, accessibility of facilities for passengers with special needs, availability of staff for assistance, toilet cleanliness, and ease of access to customer service. Users' perceptions of the importance and quality of the Jakarta-Bandung High-Speed Rail service are highly significant, underscoring the need for quality improvements to meet high expectations. However, these perceptions do not significantly differ based on gender, age, employment status, income, and educational level, indicating consistency across various demographic groups. Therefore, improving service quality should be a priority regardless of users' backgrounds.*

**Keywords:** *High-Speed Train, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Srata Satu (S1) Program Studi 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 Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Sylvia Indriany, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil
4. Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D. dan Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Kedua Orang Tua saya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang turut membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik secara moral maupun material

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, 5 Februari 2024



Lutfi Alfian

---

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-4
1.3 Perumusan Masalah.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I-5
1.7 Sistematik Penulisan.....	I-6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi .....	II-1
2.1.1 Komponen Sistem Transportasi .....	II-2
2.2 Moda Transportasi.....	II-3
2.3 Kereta Api Sebagai Moda Transportasi Darat .....	II-5
2.3.1 Kereta Cepat ( <i>High Speed Rail</i> ) .....	II-5



2.4 Kereta Cepat Indonesia-China.....	II-6
2.5 Kualitas Pelayanan .....	II-7
2.6 <i>Statistikal Product and Service Solutions</i> (SPSS).....	II-8
2.7 Uji Normalitas .....	II-8
2.8 Uji Validasi.....	II-9
2.9 Uji Reliabilitas.....	II-9
2.10 Analisis <i>Sample T-Test</i> (Uji-T) .....	II-10
2.11 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-11
2.12 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-12
2.13 Diagram Kartesius .....	II-15
2.14 Kerangka Berpikir .....	II-16
2.15 Penelitian Terdahulu.....	II-17
2.16 Research Gap.....	II-25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Tahap Penelitian .....	III-1
3.2 Studi Pendahuluan .....	III-2
3.3 Studi Literatur.....	III-2
3.4 Populasi dan Sampel .....	III-3
3.5 Perancangan Kuesioner .....	III-3
3.5 Pengumpulan Data .....	III-7
3.6 Pengolahan Data dan Analisis Data .....	III-7
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	IV-1
4.2 Pengujian Kuesioner.....	IV-2
4.2.1 Uji Normalitas .....	IV-2

4.2.1 Uji Validitas .....	IV-4
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	IV-7
4.3 Diagram Kartesius IPA ( <i>Importance Performace Analysis</i> ).....	IV-7
4.4 Analisis Nilai Kesenjangan (GAP).....	IV-15
4.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .....	IV-19
4.6 Analisis <i>Sample T-Test</i> .....	IV-21
4.6.1 Analisis <i>One Sample T-test</i> .....	IV-21
4.6.2 Analisis <i>Independent Sample T-test</i> .....	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 TABEL**

Tabel 2. 1 Moda Transportasi Umum Darat Menurut Jangkauan Wilayah Pelayanan	II-4
Tabel 2. 2 Rekomendasi Nilai CSI .....	II-12
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	II-17
Tabel 2. 4 Reasearch Gap .....	II-25
Tabel 3. 1 Indikator Item Pertanyaan.....	III-4
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	IV-1
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas .....	IV-5
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-7
Tabel 4. 4 Total Penilaian Kuesioner Responden.....	IV-8
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	IV-9
Tabel 4. 6 Hasil Rata-rata Penilaian Kuesioner Responden .....	IV-10
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Analisa Gap.....	IV-16
Tabel 4. 8 Perbandingan Variabel Kuadran I IPA dan Nilai Gap Terbesar.....	IV-18
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Perhitungan MIS dan MSS .....	IV-19
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Perhitungan WF dan WS .....	IV-20
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> .....	IV-22
Tabel 4. 12 Hasil <i>Uji Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-22
Tabel 4. 13 Hasil <i>Uji Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Usia.....	IV-23
Tabel 4. 14 Hasil <i>Uji Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-24
Tabel 4. 15 Hasil <i>Uji Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Pendapatan.....	IV-24
Tabel 4. 16 Hasil <i>Uji Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	IV-25

---

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Stasiun Kereta Cepat Jakarta-Bandung..... I-3

Gambar 1. 2 Rute Uji Coba Kereta Cepat Jakarta-Bandung ..... I-5

Gambar 2. 1 Model Kereta Cepat dan Hubunganya dengan Kereta Konvensional ..... II-6

Gambar 2. 2 Rute dan Konstruksi Kereta Cepat Indonesia China..... II-7

Gambar 2. 3 Kuadran Pada Importance-Performance Grid..... II-15

Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir..... II-16

Gambar 4. 1 Histogram Tingkat Kepentingan layanan Kereta Cepat Jakarta BandungIV-3

Gambar 4. 2 Grafik P-Plot Tingkat Kepentingan layanan Kereta Cepat Jakarta .....IV-3

Gambar 4. 3 Histogram Tingkat Kepuasan layanan Kereta Cepat Jakarta Bandung ..IV-4

Gambar 4. 4 Grafik P-Plot Tingkat Kepuasan layanan Kereta Cepat Jakarta BandungIV-4

Gambar 4. 5 Grafik Perhitungan Rata-rata Kuesioner.....IV-12

Gambar 4. 6 Diagram Cartesius Important Performace Analysis Terhadap Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Faktor .....IV-12

Gambar 4. 7 Diagram Nilai Gap Variabel Pertanyaan .....IV-17



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembar Kuesioner .....	i
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	v
Lampiran 3. Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> .....	xii
Lampiran 4. Hasil Uji <i>Independent Samples T-Test</i> .....	xiii
Lampiran 5. Kartu Asistensi .....	xx

