



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN FASILITAS DI
STASIUN TAMBUN PASCA REVITALISASI**

TUGAS AKHIR

RESTU DWI PUTRA

41120010079

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

2024



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN FASILITAS DI
STASIUN TAMBUN PASCA REVITALISASI**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Strata Satu (S1)

RESTU DWI PUTRA

41120010079

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI SI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang beranda tertgas di bawah ini

Nama Restu Dwi Putra

NIM 41120010079

Program Studi Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir ANALISIS SURVEY TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN FASILITAS DI STASIUN TAMBUN

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil dari kerja 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 akademik yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 15 Juli 2024


Restu Dwi Putra

UNIVERSIT
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Restu Dwi Putra
NIM : 41120010079
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Fasilitas Di Stasiun Tambun Pasca Revitalisasi

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

Disahkan oleh:

Pembimbing :	Ir. Zaenal Arifin, M.T.	Tanda Tangan
NIDN :	0317025601	
Ketua Penguji :	Ir. Muhammad Ibrahim, S.T., M.T., Ph.D.	
NIDN :	0318087200	
Anggota Penguji :	Naila, S.T., M.T.	
NIDN :	0327068804	

Jakarta, 26 Juli 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mergetahui,
Dekan Fakultas Teknik, Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil

 <u>Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.</u> NIDN: 0307037202	 <u>Sylvia Indriany, S.T., M.T.</u> NIDN: 0302087103
--	--

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan yang diberikan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN FASILITAS DI STASIUN TAMBUN PASCA REVITALISASI”. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 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 Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Orang Tua peneliti yang begitu dicintai dan dihormati yang tak henti – hentinya memberikan dukungan, doa, nasehat dan motivasi hingga sampai detik ini penulis tetap kuat dan bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT. selaku ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Ibu Novika Candra Fertilia ST.MT. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ir. Zainal Arifin MT. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, dan pengetahuannya yang sangat membangun, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
6. Bapak Muhammad Isradi, ST., MT selaku dosen pengampu mata kuliah Metodologi Penelitian yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, dan pengetahuannya yang sangat membangun, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh staff pengajar Program Studi Teknik Sipil di Universitas Mercu Buana Kampus D untuk segala ilmu yang bermanfaat, Masukan, dan bantuan untuk penulis.

8. Farrasshindy Aulia Putri, seseorang yang telah membantu saya selama proses dalam menyusun tugas akhir, selalu memberi dukungan, semangat, motivasi, memeriksa laporan tugas akhir saya agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan teks dan menemani dalam melakukan pelaksanaan penelitian, sehingga tugas akhir saya saat ini dapat terselesaikan.
9. Rafqi Khairul Amin dan Intan Nur Azizah, mereka adalah tetangga saya yang telah membantu dalam kegiatan pelaksanaan penelitian dan memberikan semangat kepada saya sehingga tugas akhir saya dapat terselesaikan dengan lancar.
10. Teman – teman seperjuangan Program Studi Teknik Sipil 2020 yang selalu memberi saran dan dukungan selama menyelesaikan Tugas akhir ini yang penuh perjuangan dan keluh kesah.
11. Dan masih banyak pihak – pihak terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, saran membangun yang diberikan kepada penulis.

Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 04 April 2024

Restu Dwi Putra

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Dwi Putra
NIM : 41120010079
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Fasilitas Di Stasiun Tambun Pasca Revitalisasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpang, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 03 September 2024
Yang Menyatakan



Restu Dwi Putra

ABSTRAK

Nama : Restu Dwi Putra
NIM : 41120010079
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN FASILITAS DI STASIUN TAMBUN PASCA REVITALISASI
Pembimbing : Ir. Zainal Arifin MT.

Kemajuan teknologi transportasi dan telekomunikasi menjadi pendorong proses globalisasi. Pada era globalisasi saat ini, tingkat kegiatan aktivitas sehari – hari masyarakat telah berubah. Hal ini dilatarbelakangi karena adanya peningkatan perekonomian dan kemajuan teknologi. Stasiun Kereta Api Tambun merupakan stasiun kelas III atau kecil yang terletak di Mekarsari, Tambun Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan di Stasiun Tambun. Peraturan yang digunakan dalam penelitian ini adalah PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan di Stasiun Tambun telah memenuhi standar PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja fasilitas dan pelayanan baik dengan nilai 84% dan kepuasan responden sebesar 74,79% merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak Stasiun Tambun.

Kata Kunci: Stasiun Tambun, Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

Name : Restu Dwi Putra
NIM : 41120010079
Study Program : Teknik Sipil
Title Intership : ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION
Report LEVELS REGARDING THE PERFORMANCE OF
SERVICES AND FACILITIES AT TAMBUN STATION
AFTER REVITALIZATION
Consellor : Ir. Zainal Arifin MT.

In the current era of globalization, the level of people's daily activities has changed. This is motivated by an increase in the economy and technological advances. Tambun Railway Station is a class III or small station located in Mekarsari, South Tambun. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the facilities and services at Tambun Railway Station. The regulation used in this study is PM 63 of 2019 on minimum service standards for the transportation of people by train. The methods used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the analysis show that the facilities and services of Tambun Station meet the standards of PM No. 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards. In addition, the level of user satisfaction with the performance of facilities and services is good with a value of 84%, and the satisfaction of the respondents with the services provided by Tambun Station is 74.79%.

Keywords: *Tambun Station, Public Satisfaction, User Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

DAFTAR ISI
Contents

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	II-1
2.1 Klasifikasi Dan Fasilitas Kereta Api	II-1
2.2.1 Stasiun Kereta Api	II-1
2.2.2 Jenis Stasiun Kereta Api	II-2

2.2.3	Kegiatan Stasiun Kereta Api.....	II-3
2.2.4	Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	II-3
2.2.5	Bagian Stasiun Kereta Api.....	II-4
2.2.6	Sistem Perkeretaapian Indonesia.....	II-4
2.2	Standar Pelayanan Minimum	II-4
2.2.1	Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun	II-5
2.2.2	Standar Pelayanan Minimum Di Perjalanan	II-12
2.3	Tinjauan Statistika.....	II-16
2.2.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	II-16
2.2.2	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	II-16
2.2.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-17
2.2.4	Customer Satisfaction Index	II-19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	II-21
2.5	Research GAP	II-28
2.6	Kebaruan Penelitian	II-31
2.7	Kerangka Berpikir	II-32
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.3	Metode Pengumpulan Data	III-2
3.3.1	Pengumpulan Data Primer	III-2
3.3.2	Pengumpulan Data Sekunder	III-2
3.4	Metode Analisis Data	III-3
3.4.1	Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	III-3
3.4.2	Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	III-3
3.4.3	Analisis Uji Validitas Dan Uji Realibilitas	III-4

BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Data Penelitian	IV-1
4.1.1 Data Katakteristik Responden.....	IV-1
4.1.2 Data Survey Fasilitas dan Pelayanan Di Stasiun Tambun	IV-5
4.1.3 Peta Rute KRL Commuter Line Jabodetabek	IV-12
4.2 Analisis Data	IV-13
4.2.1 Analisis Jumlah Sampel	IV-13
4.2.2 Uji Validitas	IV-14
4.2.3 Uji Reliabilitas	IV-17
4.2.4 Uji Metode IPA.....	IV-20
4.2.5 Uji Metode CSI	IV-26
4.2.6 Rekap Hasil Analisis Data	IV-29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....	LA-1

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius II-19

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir II-32

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian III-1

Gambar 3. 2 Peta Lokasi Stasiun Tambun III-2

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis KelaminIV-2

Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan UsiaIV-2

Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan PekerjaanIV-3

Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan KRL Stasiun Tambun.....IV-3

Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Ke Stasiun Tambun IV-4

Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Perhari IV-4

Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan PerjalananIV-5

Gambar 4. 8 Peta Rute KRL Jabodetabek.....IV-13

Gambar 4. 9 Diagram Kartesius.....IV-23



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun	II-5
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan	II-12
Tabel 2. 3 Kriteria Reliabilitas	II-17
Tabel 2. 4 Tabel Skor atau Bobot Penilaian.....	II-17
Tabel 2. 5 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian.....	II-18
Tabel 2. 6 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian.....	II-20
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	IV-1
Tabel 4. 2 Hasil Survey Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Tambun	IV-5
Tabel 4. 3 Perhitungan Variabel Kinerja Uji Validitas	IV-14
Tabel 4. 4 Perhitungan Variabel Kepentingan Uji Validitas.....	IV-15
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Rata - rata Kuesioner.....	IV-15
Tabel 4. 6 Perhitungan Jumlah Variabel Kinerja Uji Reliabilitas.....	IV-17
Tabel 4. 7 Tabel Perhitungan Keofisien Realibilitas Kinerja	IV-18
Tabel 4. 8 Perhitungan Jumlah Variabel Kepentingan Uji Reliabilitas	IV-18
Tabel 4. 9 Perhitungan Keofisien Realibilitas Kepentingan	IV-19
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y).....	IV-19
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Penilaian Rata – rata Kinerja dan Kepentingan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	IV-21
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan nilai MSS dan MIS	IV-27
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan WF, WS dan CSI.....	IV-28

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Karakteristik Responden	LA-1
Lampiran 1. 2 Kuesioner Fasilitas Pelayanan di Stasiun Tambun.....	LA-3
Lampiran 1. 3 Kuesioner Keadaan Fasilitas Stasiun.....	LA-8
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Survey.....	LA-17
Lampiran 1. 5 Kartu Asistensi	LA-19
Lampiran 1. 6 Data Karakteristik Responden	LA-20
Lampiran 1. 7 Rekap Skor Survey Kinerja	LA-32
Lampiran 1. 8 Rekap Skor Kuesioner Kepentingan.....	LA-39
Lampiran 1. 9 Tabel Distribusi rTabel.....	LA-46



UNIVERSITAS
MERCU BUANA