



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LIGHT RAIL
TRANSIT (LRT) JABODEBEK BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN PENUMPANG**

(Studi Kasus: Jalur Lintas Cawang – Harjamukti)

LAPORAN TUGAS AKHIR

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
MARIA NATALIA MANA MARANG
41118010073

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LIGHT RAIL
TRANSIT (LRT) JABODEBEK BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN PENUMPANG**

(Studi Kasus: Jalur Lintas Cawang – Harjamukti)

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1)

Nama : MARIA NATALIA MANA MARANG

NIM : 41118010073

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

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Natalia Mana Marang
NIM : 41118010073
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 22 Agustus 2024

Yang memberikan pernyataan



Maria Natalia Mana Marang

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

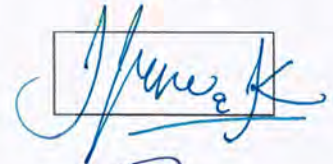
Nama : Maria Natalia Mana Marang
NIM : 41118010073
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) JABODEBEK BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG (Studi Kasus: Jalur Lintas Cawang - Harjamukti)

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.

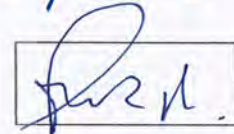
Disahkan oleh:

Pembimbing : Reni Karno Kinasih, ST., MT
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407

Tanda Tangan



Ketua Penguji : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0116086801



Anggota Penguji : Hermanto Dwiatmoko, Dr, MStr., IPU
NIDN/NIDK/NIK : 8898540017



Jakarta, 24 Agustus 2024

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 saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga Laporan Proposal Tugas Akhir ini dapat saya selesaikan. Tugas Akhir dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Light Rail Transit (LRT) Jabodebek Berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang (Studi kasus: Jalur Lintas Cawang – Harjamukti) ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya sampaikan terimakasih 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 Universitas Mercu Buana
3. Ir. Sylvia Indriany, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Ibu Novika Candra Fertilia, S.T., M.T dan Bapak Erlangga Rizqi Fitriansyah, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
5. Kepada Ibu Reni Karno Kinasih, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini;
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan moral, serta doa terbaiknya kepada saya

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis sadari masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 April 2023

Penulis

ABSTRAK

Nama : Maria Natalia Mana Marang
NIM : 41118010073
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Light Rail Transit (LRT) Jabodebek Berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang (Studi kasus: Jalur Lintas Cawang – Harjamukti)
Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T, M.T.

Light Rail Transit (LRT) Jabodetabek merupakan transportasi layanan umum yang disediakan pemerintah untuk mengalihkan masyarakat jabodetabek dari penggunaan transportasi pribadi menjadi pengguna transportasi umum, sehingga *Light Rail Transit (LRT) Jabodetabek* wajib memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya dengan memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Untuk menganalisis kondisi stasiun yang dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, untuk mengetahui tanggapan pengguna mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan dan Faktor pelayanan pada LRT Jabodetabek Jalur Lintas Cawang – Harjamukti. Dilakukan penyebaran kuisioner tentang pelayanan dan kinerja stasiun kepada pengguna LRT Jabodetabek. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dari hasil olah data dengan menggunakan Metode Importance-Performance Analysis, kinerja LRT rute Cawang – Harjamukti masuk kategori sangat baik dengan nilai 94,54%. Namun, terdapat faktor pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah ketersediaan tombol darurat untuk tanda evakuasi darurat ; adanya petugas keamanan minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta ; ketepatan waktu kedatangan kereta sesuai jadwal yang diinformasikan; kesesuaian waktu tempuh perjalanan kereta api ; tersedia fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus berupa minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh tingkat kepuasan pengguna layanan LRT rute Cawang – Harjamukti adalah sebesar 90,98% yang masuk dalam kriteria sangat puas. Berdasarkan standar pelayanan kereta api dengan tolak ukur SPM dalam perjalanan, hasil perhitungan menunjukkan nilai rata – rata tingkat kesesuaian dari ke 33 atribut atau pernyataan yang diolah pada metode *Importance Performance Analysis* mendapatkan nilai sebesar 94.54% masuk pada kategori sangat baik. Sehingga, layanan LRT rute Cawang – Harjamukti dalam perjalanan sudah memenuhi atau sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Kata Kunci : Rute Cawang – Harjamukti, *Light Rail Transit (LRT)*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Name : Maria Natalia Mana Marang
NIM : 41118010073
Study Program : Civil Engineering
Title of thesis : Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Light Rail Transit (LRT) Jabodebek Berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang (Studi kasus: Jalur Lintas Cawang – Harjamukti)
Counsellor : Reni Karno Kinasih, S.T, M.T.

The Jabodetabek Light Rail Transit (LRT) is a public transportation service provided by the government to shift the people of Jabodetabek away from using private transportation and toward using public transportation. As a result, the Jabodetabek Light Rail Transit (LRT) is required to provide the best service to its users by meeting the Minimum Service Standards. To assess the station's condition, which will be compared to the Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for People Transported by Train, and to gather user feedback on the level of satisfaction, interest, and service factors on the Jabodetabek LRT on the Cawang - Harjamukti Cross Line. Jakarta LRT users were given questionnaires about service and station performance. The analytical methods used in this research are Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of data processing using the Importance-Performance Analysis Method, the performance of the Cawang - Harjamukti LRT line is in the very good category with a score of 94.54%. However, there are service factors that are priority improvements, namely the availability of emergency buttons for emergency evacuation signals; presence of at least 1 (one) security officer on 6 trains; punctuality of train arrival according to the announced schedule; suitability of train travel times; Facilities are available for passengers with special needs in the form of a minimum of 12 (twelve) seats in one train. Based on the results of calculations using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, it was found that the satisfaction level of LRT service users on the Cawang - Harjamukti route was 90.98%, including the very satisfied criteria. Based on train service standards with SPM benchmarks in transit, the calculation results show that the average level of conformity of the 33 attributes or statements processed using the Importance Performance Analysis method obtained a score of 94.54% which is in the very good category. Thus, the LRT service on the Cawang - Harjamukti route has fulfilled or complied with Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train.

Keyword : Route Cawang – Harjamukti, Light Rail Transit (LRT), Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah	I-2
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.1.1 Transportasi Jalan Raya:.....	II-1
2.1.2 Transportasi Jalan Rel:.....	II-1
2.2 Komponen Sistem Transportasi.....	II-2
2.5 Moda Transportasi LRT.....	II-4
2.5.1 LRT Jabodebek	II-4
2.5.2 Armada.....	II-5
2.5.3 Stasiun.....	II-5
2.5.4 Rel Kereta	II-5
2.6 Kriteria Kinerja Transportasi	II-5
2.7 Faktor tingkat pelayanan	II-6
2.8 Faktor kualitas pelayanan kereta api.....	II-6

2.9 Kepuasan Pelanggan	II-7
2.9.1 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	II-7
2.9.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-9
2.9.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Penumpang	II-9
2.10 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	II-11
2.10.1 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun meliputi aspek:	II-11
2.10.2 Standar Pelayanan Minimum dalam Perjalanan meliputi:.....	II-14
2.11 Metode Importance-Performance Analysis (IPA).....	II-17
2.12 Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	II-21
2.13 Kerangka Berpikir.....	II-23
2.14 Penelitian Terdahulu	II-24
2.15 Research Gap	II-30
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir Metode Penelitian.....	III-1
3.2 Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3 Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data	III-3
3.3.1 Instrumen Penelitian.....	III-3
3.3.2 Pengumpulan Data	III-3
3.4 Populasi.....	III-3
3.5 Sampel.....	III-4
3.6 Pengolahan Data	III-4
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Responden.....	IV-1
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	IV-1
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud/Tujuan Perjalanan	IV-2
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	IV-3
4.2 Uji Validitas	IV-3
4.3 Uji Reliabilitas	IV-6
4.4 Important Performance Analysis (IPA)	IV-7

4.4.1 Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Light Rail Transit</i> (LRT) rute Cawang – Harjamukti.	IV-8
4.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	IV-32
4.5.1 Kualitas Pelayanan Penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta rute Stasiun Cawang - Harjamukti	IV-33
4.6 Kesesuaian Fasilitas Di Stasiun LRT dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.....	IV-37
4.7 Kesesuaian Fasilitas Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Perjalanan	IV-47
4.8 Rekapitulasi Hasil Analisis	IV-51
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skor Skala Likert	II-18
Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Pengguna	II-22
Tabel 2. 3 Nilai CSI	II-22
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	II-24
Tabel 2.5 Research Gap	II-30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA	II-20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Stasiun BNN (Cawang) – Stasiun Harjamukti (Cibubur)	III-2
Gambar 3.3 Rute LRT Jabodebek	III-2

