



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN
BANDARA SOEKARNO-HATTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

DIMAS PANGESTU ADHI

41121120006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN
BANDARA SOEKARNO-HATTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : DIMAS PANGESTU ADHI

NIM : 41121120006

Pembimbing : Aditia Kesuma Negara Dalimunthe, S.T., M.Sc

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIMAS PANGESTU ADHI
NIM : 41121120006
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN BANDARA SOEKARNO-HATTA.

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, 8 Agustus 2024



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DIMAS PANGESTU ADHI

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : DIMAS PANGESTU ADHI
NIM : 41121120006
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN BANDARA SOEKARNO-HATTA.

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

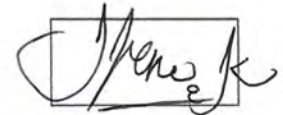
Pembimbing : Aditia Kesuma Negara Dalimunthe, S.T., M.Sc
NIDN/NIDK/NIK : 0320088503



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



Anggota Penguji : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407



MERCU BUANA

Jakarta, 08 Agustus 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

ABSTRAK

Judul : Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Bandara Soekarno-Hatta. Nama : Dimas Pangestu Adhi, Nim : 41121120006, Dosen Pembimbing : Ir, Aditia Kesuma Negara D., ST, MSc, IPM, ASEAN Eng. Tahun : 2024.

Bandara Internasional Soekarno-Hatta merupakan Bandara terbesar pertama di Indonesia. Salah satu penghubung transportasi untuk menuju Bandara antara lain menggunakan Kereta Api Bandara. Stasiun yang sudah terhubung antara lain Stasiun Manggarai, Stasiun Sudirman Baru, Stasiun Duri, Stasiun Rawa Buaya, Stasiun Batu Ceper, dan yang terakhir Stasiun Bandara Soekarno-Hatta. Kereta Api Bandara Soekarno-Hatta ini merupakan salah satu transportasi yang sangat diminati oleh calon penumpang pesawat, dikarenakan tempuh waktu yang terjadwal dan jelas. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Bandara Soekarno-Hatta. Kegiatan yang perlu di optimalkan berdasarkan hasil yang didapat dari metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI).

Importance Performance Analysis (IPA) membantu dalam menentukan prioritas perbaikan layanan. Atribut layanan diidentifikasi dalam empat kuadran berbeda. Kuadran I menunjukkan atribut yang memerlukan perbaikan segera, seperti informasi dan fasilitas kesehatan yang memadai, ketersediaan peron dan kanopi peron stasiun, fasilitas keamanan, fasilitas untuk ibadah yang terpadu, serta fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus. Kuadran II berisi atribut yang sudah memuaskan pelanggan dan harus dipertahankan, seperti layanan penjualan tiket, ruang atau tempat tunggu yang bersih dan terawat, fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional. Kuadran III memperlihatkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun masih harus diperhatikan, seperti informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, kebersihan dan kenyamanan toilet, terdapat area parkir yang memadai, tertib dan aman. Sedangkan, kuadran IV menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting namun sangat memuaskan pelanggan, seperti informasi dan peralatan keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, informasi gangguan keamanan, informasi gangguan perjalanan kereta api, serta tersedianya tempat duduk dengan kebutuhan khusus.

Hasil dari penelitian menggunakan metode Costumer Satisfaction Index (CSI) sangatlah baik, mendapat nilai 89% (Sangat puas).

Kata kunci : *stasiun bandara soekarno-hatta, transportasi, kinerja pelayanan, kepuasan, importance performance analysis, costumer statisfaction index.*

ABSTRACT

Title: Analysis of Service Performance Improvement on Railway Service User Satisfaction at Soekarno-Hatta Airport Station. Name : Dimas Pangestu Adhi, Nim: 41121120006, Supervisor Ir, Aditia Kesuma Negara D., ST, MSc, IPM, ASEAN Eng. Year : 2024.

Soekarno-Hatta International Airport is the first largest airport in Indonesia. One of the transportation links to get to the airport is using the Airport Train. Stations that have been connected include Manggarai Station, Sudirman Baru Station, Duri Station, Rawa Buaya Station, Batu Ceper Station, and finally Soekarno-Hatta Airport Station. The Soekarno-Hatta Airport Train is one of the transportation that is in great demand by prospective aircraft passengers, due to scheduled and clear time travel. This research was conducted to optimize the performance of services and facilities at Soekarno-Hatta Airport Station. Activities that need to be optimized based on the results obtained from the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI).

Importance Performance Analysis (IPA) helps in prioritizing service improvements. Service attributes are identified in four different quadrants. Quadrant I shows attributes that require immediate improvement, such as adequate health information and facilities, the availability of platforms and station platform canopies, security facilities, integrated worship facilities, and facilities for passengers with special needs. Quadrant II contains attributes that have satisfied customers and must be maintained, such as ticketing services, ticket sales services, ticketing services, and ticketing services. Quadrant III shows attributes that considered less important by customers but still must be considered, such as information on operating schedules and maps of train service networks train service network, cleanliness and comfort of toilets, there is an adequate parking area, orderly and safe. Whereas, quadrant IV shows attributes that are considered less important but very satisfying to customers, such as information and safety equipment that is easily visible and affordable, information on information on security disturbances, information on train travel disruptions, and the availability of seats with special needs. seats with special needs.

The results of research using the Costumer Satisfaction Index (CSI) method are very good, getting a score of 89% (Very satisfied).

Keywords: *soekarno-hatta airport station, transportation, service performance, satisfaction, importance performance analysis, costumer satisfaction index.*

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 Bandara Soekarno-Hatta*”.

Laporan ini dibuat berdasarkan penyebaran kuesioner serta observasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan dapat dipertanggung jawabkan 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. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil 2021 terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
4. Ibu Sylvia Indriany, S.T., M.T selaku ketua program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas MercuBuana.
5. Bapak Aditia Kesuma Negara Dalimunthe, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing 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.

Tangerang, 15 Februari 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	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-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Kereta Api dan Perkeretaapian.....	II-1
2.2.1 Kereta Api.....	II-1
2.2.2 Perkeretaapian.....	II-1
2.3 Standar Pelayanan Stasiun	II-2
2.4 Kinerja Stasiun	II-2
2.5 Konsep Kinerja Pelayanan	II-5
2.6 Harapan Pelanggan.....	II-7
2.7 Kualitas Jasa Pelayanan	II-8
2.8 Dimensi Kualitas Jasa	II-9
2.9 Aksebilitas.....	II-12
2.10 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	II-15
2.10.1 Pengujian Validitas Instrumen	II-15
2.10.2 Pengujian Validitas Instrumen	II-16

2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-17
2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-18
2.13	Penelitian Terdahulu	II-24
2.14	Kerangka Berfikir.....	II-31
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	III-1
3.2	Kebutuhan Sampel	III-2
3.3	Lokasi Penelitian	III-3
3.4	Survei Pendahuluan.....	III-3
3.5	Teknik Pengumpulan	III-4
3.6	Instrumen Penelitian.....	III-5
	3.6.1 Uji Validitas	III-5
3.7	Penentuan Sampel	III-6
3.8	Teknik Analisis Data.....	III-8
	3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	III-8
	3.8.2 Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	III-8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Hasil Pengamatan Kondisi Eksisting	IV-1
4.2	Pengujian Validitas dan Reabilitas Sampel.....	IV-6
4.3	Karakteristik Umum Responden	IV-6
4.4	Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	IV-9
	4.4.1 Uji Validitas	IV-9
	4.4.2 Uji Reliabilitas	IV-11
4.5	Pengolahan Data Lanjut	IV-11
4.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-14
4.7	<i>Uji Kuadran Chi Square (Uji Kuadrat)</i>	IV-19
4.8	<i>Costumer Statisfaction Index</i>	IV-25
	4.8.1 Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	IV-26
	4.8.2 Membuat <i>Weight Factors (WF)</i>	IV-27
	4.8.3 Membuat <i>Weight Score (WS)</i>	IV-28
	4.8.4 Menentukan <i>Costumer Statisfaction Index (CSI)</i>	IV-29
4.9	Analisis perbandingan	IV-29

BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Rekomendasi Nilai CSI	II-18
Tabel 2. 2	Penilaian Skala Likert.....	II-20
Tabel 2. 3	Penelitian Terdahulu	II-24
Tabel 2. 4	<i>Research Gap</i>	II-28
Tabel 4. 1	Tabel Hasil Pengolahan Uji Validitas X.....	IV-9
Tabel 4. 2	Tabel Hasil Pengolahan Uji Validitas Y.....	IV-10
Tabel 4. 3	Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas	IV-11
Tabel 4. 4	<i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> ..	IV-26
Tabel 4. 5	Nilai MIS dan Nilai WF (%)	IV-27
Tabel 4. 6	Hasil Perhitungan <i>Weight Score (WS)</i>	IV-28
Tabel 4. 7	Hasil Kuadran I.....	IV-16
Tabel 4. 8	Hasil Kuadran II	IV-16
Tabel 4. 9	Hasil Kuadran III	IV-17
Tabel 4. 10	Hasil Kuadran IV	IV-17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran Pada <i>Importance-Performance Grid</i>	II-22
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	II-32
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	III-2
Gambar 3. 2 Stasiun Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	III-3
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	IV-7
Gambar 4. 2 Usia Responden	IV-7
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	IV-8
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	IV-8
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius	IV-16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Ijin dan Permintaan Data Penelitian.....	Lampiran-1
Lampiran 2. Balasan Permintaan Data Penelitian	Lampiran-2
Lampiran 3. Jadwal Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	Lampiran-2
Lampiran 4. Suasana di Stasiun Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	Lampiran-3
Lampiran 5. Lembar Asistensi.....	Lampiran-5

