



**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
ANGKUTAN UMUM KERETA REL LISTRIK COMMUTER LINE
(Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DANISY ARDANIL SYARIF
41121120058**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2024**



**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
ANGKUTAN UMUM KERETA REL LISTRIK COMMUTER LINE
(Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

**DANISY ARDANIL SYARIF
41121120058**

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danisy Ardanil Syarif
NIM : 41121120058
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Commuter Line (Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor)

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, 24 Agustus 2024



Danisy Ardanil Syarif

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

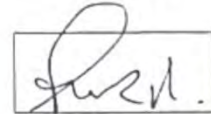
Nama : Danisy Ardani Syarif
NIM : 41121120058
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Commuter Line (Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor).

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.

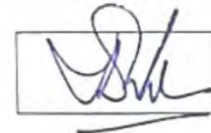
Disahkan oleh:

Tanda Tangan

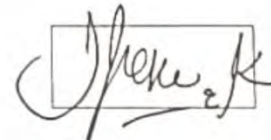
Pembimbing : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN : 0116086801



Ketua Penguji : Hermanto Dwiatmoko, Dr, MST
NIDN : 8898540017



Anggota Penguji : Reni Karno Kinarsih, ST., MT
NIDN : 0317088407



Jakarta, 24 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul " Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* (Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Ibu Sylvia Indriany S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi
4. Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan dukungan dan dorongan semangat kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi kemajuan teknik sipil.

Umpan balik untuk penyempurnaan akan sangat membantu.

Jakarta, 29 April 2024

Penulis

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* (Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor), Penulis : Danisy Ardanil Syarif, NIM : 41121120058, Pembimbing : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.

Stasiun Cawang, sebuah stasiun kereta api kelas II, berlokasi di Jalan Tebet Timur Dalam 11, Kelurahan Tebet Timur, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan. Studi ini mengadopsi metode kuantitatif untuk menilai kualitas layanan kereta api. Penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, serta mengevaluasi kesesuaian layanan dengan Permenhub Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui survei di lapangan, kemudian dianalisis dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang didasarkan pada *Service Quality* (SERVQUAL) dan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode-metode ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan mengenali kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan. Selain itu, dilakukan pengamatan langsung dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Permenhub No. 63 tahun 2019 pasal 6 ayat 2.

Berdasarkan analisis *Importance Performance Anaysis* (IPA), ditemukan bahwa 11,11% (3 indikator) faktor layanan berada di Kuadran 1. Salah satu indikator tersebut berkaitan dengan ketepatan waktu kedatangan kereta sesuai informasi yang tertera di papan. Sementara itu, hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan stasiun mencapai 82,74%, serta termasuk dalam kategori 'puas'. Selain itu, observasi langsung di lapangan mengungkapkan adanya 5 indikator di Stasiun Cawang dan 2 indikator pada Kereta Rel Listrik yang tidak selaras dengan variabel yang tercantum dalam Standar Pelayanan Minimum.

Kata kunci: Stasiun Cawang, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performamce Anaysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Standar Pelayanan Minimum (SPM)

ABSTRACT

Final Assignment Title: Analysis of User Perceptions of Commuter Line Electric Train Public Transport Services (Case Study: Cawang - Bogor Route), Author: Danisy Ardanil Syarif, NIM: 41121120058, Supervisor: Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.

Cawang Station, a class II train station, is located on Jalan Tebet Timur Dalam 11, Tebet Timur Village, Tebet District, South Jakarta. This study adopts quantitative methods to assess the quality of train services. The research aims to measure the level of user satisfaction, identify service aspects that need to be prioritized for improvement, and evaluate the suitability of services with Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train.

Data collection was carried out through field surveys, then analyzed by applying the Importance Performance Analysis (IPA) method which is based on Service Quality (SERVQUAL) and using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. These methods are used to evaluate the level of user satisfaction and identify gaps between user expectations and perceptions of the services provided. In addition, direct observations were carried out referring to the Minimum Service Standards regulated in Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019 article 6 paragraph 2.

Based on the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, it was found that 11.11% (3 indicators) of the service factor were in Quadrant 1. One of these indicators relates to the punctuality of train arrival times according to the information listed on the board. Meanwhile, the results of analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) method indicate that the level of customer satisfaction with station service performance reached 82.74%, and is included in the 'satisfied' category. Apart from that, direct observations in the field revealed that there were 5 indicators at Cawang Station and 2 indicators on the Electric Rail Train that were not in line with the variables listed in the Minimum Service Standards..

Keywords: *Cawang Station, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Minimum Service Standards.*

MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	II-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Manfaat Transportasi	II-2
2.3 Angkutan Kereta Api	II-4
2.3.1 Jenis Kereta Api.....	II-4
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-6
2.5 Pengujian Kuesioner	II-8
2.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	II-8
2.6 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	II-9
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-10
2.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	II-14
2.9 Standar Pelayanan Minimum.....	II-17
2.9.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api	II-18
2.9.2 Standar Pelayanan Minimum dalam Perjalanan	II-20

2.10	Kerangka Berpikir.....	II-21
2.11	Tinjauan Penelitian Terdahulu	II-23
2.12	<i>Research GAP</i>	II-30
2.13	Kebaruan Penelitian (<i>Novelty</i>)	II-35
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3.3	Tahap Persiapan	III-3
3.4	Tahapan Penelitian.....	III-4
3.4.1	Tahapan Pengumpulan Data	III-4
3.5	Populasi dan Sampel.....	III-7
3.6	Teknik Survei.....	III-7
3.7	Rancangan Kuesioner	III-9
3.8	Pengolahan dan Analisis Data.....	III-10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		IV-1
4.1	Perolehan Data Survei	IV-1
4.2	Data Umum Responden.....	IV-1
4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	IV-1
4.2.2	Usia Responden	IV-2
4.2.3	Profesi Responden	IV-3
4.2.4	Domisili Responden.....	IV-4
4.2.5	Pendidikan terakhir	IV-4
4.2.6	Pendapatan Responden	IV-5
4.2.7	Kepemilikan Kendaraan Pribadi.....	IV-6
4.2.8	Kemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	IV-7
4.2.9	Frekuensi Penggunaan KRL	IV-8
4.2.10	Intermoda Perjalanan Menuju Stasiun.....	IV-9
4.2.11	Intermoda Transportasi Lanjutan.....	IV-10
4.2.12	Tujuan Perjalanan	IV-10
4.3	Uji Statistik Atribut.....	IV-11
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-13
4.3.2	Uji Reliabilitas	IV-18
4.4	Diagram Kartesius IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	IV-20
4.5	Analisa GAP	IV-28
4.6	<i>Customer Service Analysis (CSI)</i>	IV-30

4.6.1	Stasiun Cawang.....	IV-30
4.6.2	Fasilitas <i>Commuter Line</i> (KRL)	IV-34
4.7	Hasil Observasi Kondisi Aktual.....	IV-38
4.7.1	Stasiun Cawang.....	IV-38
4.7.2	Kereta Rel Listrik (KRL).....	IV-53
4.8	Rekap Hasil Analisis Data	IV-58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....		LA-1
Lampiran 1. Lembar Kuesioner		LA-1
Lampiran 2. Sampel Kuesioner Responden (Terisi)		LA-13
Lampiran 3. Tabel R.....		LA-14
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi Stasiun Cawang		LA-15
Lampiran 5. Dokumentasi Observasi KRL		LA-23
Lampiran 6. Lembar Asistensi		LA-27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	II-13
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	II-22
Gambar 3. 1 Diagram Alir	III-1
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Stasiun Cawang.....	III-2
Gambar 3. 3 Papan Nama Stasiun Cawang	III-3
Gambar 4. 1 Diagram Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	IV-2
Gambar 4. 2 Diagram Pie Chart Usia Responden	IV-2
Gambar 4. 3 Diagram Pie Chart Profesi Responden	IV-3
Gambar 4. 4 Diagram Pie Chart Domisili Responden.....	IV-4
Gambar 4. 5 Diagram Pie Chart Pendidikan Terakhir Responden	IV-5
Gambar 4. 6 Diagram Pie Chart Pendapatan Responden	IV-6
Gambar 4. 7 Diagram Pie Chart Kepemilikan Kendaraan Pribadi Responden	IV-7
Gambar 4. 8 Diagram Pie Chart Kepemilikan SIM Responden	IV-8
Gambar 4. 9 Diagram Pie Chart Intensitas Perjalanan Responden.....	IV-9
Gambar 4. 10 Diagram Pie Chart Intermoda Perjalanan Menuju Stasiun Cawang...IV-9	
Gambar 4. 11 Diagram Pie Chart Intermoda Setelah KRL	IV-10
Gambar 4. 12 Diagram Pie Chart Tujuan Responden.....	IV-11
Gambar 4. 13 Diagram Cartesius Important Performace Analysis.....	IV-24
Gambar 4. 14 Diagram Hasil Nilai Gap Variabel Layanan	IV-29

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	II-15
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-17
Tabel 2. 3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	II-24
Tabel 2. 4 Research GAP	II-30
Tabel 3. 1 Penilaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	III-8
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	IV-1
Tabel 4. 2 Distribusi Usia Responden.....	IV-2
Tabel 4. 3 Distribusi Profesi Responden.....	IV-3
Tabel 4. 4 Distribusi Profesi Responden.....	IV-4
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden	IV-5
Tabel 4. 6 Pendapatan Responden	IV-5
Tabel 4. 7 Pendidikan Terakhir Responden	IV-6
Tabel 4. 8 Kepemilikan SIM.....	IV-7
Tabel 4. 9 Frekuensi Penggunaan KRL	IV-8
Tabel 4. 10 Intermoda Perjalanan Menuju Stasiun Cawang	IV-9
Tabel 4. 11 Intermoda Setelah KRL.....	IV-10
Tabel 4. 12 Tujuan Perjalanan.....	IV-11
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas dari Pelayanan St. Cawang	IV-14
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas dari Kepuasan Kinerja Pelayanan Perjalanan KRL	IV-16
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Stasiun Cawang	IV-19
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Fasilitas Rangkaian KRL	IV-19
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Stasiun Cawang.....	IV-19
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Fasilitas Rangkaian KRL	IV-20
Tabel 4. 19 Total Penilaian Kuesioner Responden	IV-21
Tabel 4. 20 Tingkat Kesesuaian Item Pertanyaan	IV-22
Tabel 4. 21 Hasil Rata-Rata Penilaian Kuesioner Responden	IV-23
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan Analisa Nilai Kesenjangan (Gap).....	IV-28
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan MIS pada Stasiun Cawang	IV-30
Tabel 4. 24 Hasil Perhitungan MSS pada Stasiun Cawang	IV-31
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan Nilai WF dan Nilai WS	IV-32
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan <i>Weighted Total</i> (WT)	IV-33
Tabel 4. 27 Hasil Perhitungan WF, WS, WT dan CSI pada Stasiun Cawang.....	IV-33

Tabel 4. 28 Hasil Perhitungan MIS pada <i>Commuter Line</i>	IV-34
Tabel 4. 29 Hasil Perhitungan MSS pada <i>Commuter Line</i>	IV-35
Tabel 4. 30 Hasil Perhitungan Nilai WF dan Nilai WS pada <i>Commuter Line</i>	IV-36
Tabel 4. 31 Hasil Perhitungan <i>Weighted Total</i> (WT) pada <i>Commuter Line</i>	IV-36
Tabel 4. 32 Hasil Perhitungan WF, WS, WT dan CSI pada <i>Commuter Line</i>	IV-37
Tabel 4. 33 Hasil Observasi Kondisi Aktual Stasiun Cawang berdasarkan SPM....	IV-38
Tabel 4. 34 Hasil Observasi Kondisi Aktual KRL berdasarkan SPM.....	IV-53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	LA-1
Lampiran 2. Sampel Kuesioner Responden (Terisi)	LA-13
Lampiran 3. Tabel R	LA-14
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi Stasiun Cawang	LA-15
Lampiran 5. Dokumentasi Observasi KRL	LA-23
Lampiran 6. Lembar Asistensi	LA-27

