



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS
INTERMODA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN
HALIM TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHR

RATCANO RESA SANTOSO

41121110109

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK/PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS
INTERMODA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN
HALIM TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : RATCANO RESA SANTOSO

NIM : 41121110109

Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK/PROGRAM SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATCANO RESA SANTOSO

NIM : 41121110109

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS
INTERMODA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI
STASIUN HALIM TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG

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, 2 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
RATCANO RESA SANTOSO



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : RATCANO RESA SANTOSO
NIM : 41121110109
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS
INTERMODA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI
STASIUN HALIM TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG

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 : Ir. Aditia Kesuma N. D., M.Sc, IPM, ASEAN Eng
NIDN/NIDK/NIK : 0320088503

Ketua Penguji : Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc
NIDN/NIDK/NIK : 0302077003

Anggota Penguji : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng. IPM
NIDN/NIDK/NIK : 8905790024

Jakarta, 16 Juli 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Zulfa Fitri Ikatriniyasari, S.T., M.T.
NIDN:0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil

Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN:0325067505

KATA PENGANTAR

Atas Rahmat Allah Yang Maha Kuasa, yang telah memudahkan saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yakni kepada:

- a. Bapak Prof.Dr.Ir. Andi Adriansyah,M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
- b. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatriniasari, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas
- c. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi
- d. Bapak Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc, IPM, ASEAN Eng selaku Pembimbing Tugas Akhir
- e. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc dan Ibu Dr. Ir. Nunung Widyarningsih, Pg. Dipl. Eng. IPM selaku Penguji Tugas Akhir
- f. Orang tua, istri dan ketiga putri kesayangan saya, dan
- g. Teman-teman program studi Teknik Sipil satu Angkatan,

Demikian Tugas Akhir “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Intermoda dan Kepuasan Pelanggan di Stasiun Halim Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Cepat Jakarta Bandung” kami buat dengan segala kekurangan dan kelebihanannya. Tidak lupa kritik dan saya harapkan agar laporan ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan terkhusus bagi kami selaku penulis.

Jakarta, 2 Agustus 2025



Ratcano Resa Santoso

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

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

Nama : RATCANO RESA SANTOSO
NIM : 41121110109
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS INTERMODA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN HALIM TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG

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-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Ratcano Resa Santoso

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, efektivitas intermoda, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang pada Kereta Cepat Jakarta Bandung. Adapun subjek yang diteliti dalam tugas akhir ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan Kereta Api Cepat Jakarta Bandung. Banyaknya sampel yang diteliti sejumlah 267 responden. Teknik pengumpulan data sampel menggunakan Teknik *random sampling*. Data di analisis dengan menggunakan aplikasi smartPLS ver.4. Dari pengolahan data melalui aplikasi tersebut didapatkan hasil statistik deskriptif, hasil uji SEM-PLS berikut hasil uji pengaruhnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, efektivitas intermoda, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang pada Kereta Cepat Jakarta Bandung. Uji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang menghasilkan nilai T-Statistic sebesar 2.115 ($> 1,96$) atau P-values sebesar 0,034 ($< 0,050$) dan original sample sebesar 0.155 memiliki nilai positif. Hasil tersebut mengindikasikan pengujian hipotesis pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Uji pengaruh variabel variabel efektivitas intermoda terhadap loyalitas penumpang menghasilkan T-Statistic sebesar 3.424 ($> 1,96$) atau P-values sebesar 0,001 ($< 0,050$) dan nilai original sample sebesar 0.284 memiliki nilai positif. Hasil tersebut mengindikasikan pengujian hipotesis pada variabel efektivitas intermoda berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Uji pengaruh variabel variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang menghasilkan T-Statistic sebesar 4,143 ($> 1,96$) atau P-values sebesar 0 ($< 0,050$) dan nilai original sample sebesar 0.349 memiliki nilai positif. Hasil tersebut mengindikasikan pengujian hipotesis pada variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Efektivitas Intermoda, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Penumpang

ABSTRACT

This study is to determine the effect of service quality, effectiveness of intermodal, customer satisfaction on customer loyalty. The subjects in this study are consumers who have used Kereta Cepat Jakarta Bandung. Number of samples of this research were 267 respondents. The technique used for sample collection was random sampling. By using the application of smartPLS ver4, researcher can gather quantitative descriptive data, SEM PLS result also the result hypothesis test. The research results indicate that service quality, effectiveness of intermodal, customer satisfaction have a positive and significant influence on customer loyalty. The test of the effect of the service quality variable on passenger loyalty produced a T-Statistic value of 2.115 (> 1.96) or P-values of 0.034 (< 0.050) and an original sample value of 0.155 which is positive. This result indicates that the hypothesis testing on the service quality variable has a positive and significant effect on passenger loyalty. The test of the effect of the intermodal effectiveness variables on passenger loyalty produced a T-Statistic of 3.424 (> 1.96) or a P-value of 0.001 (< 0.050) and an original sample value of 0.284 which is positive. This result indicates that the hypothesis test on the intermodal effectiveness variable has a positive and significant effect on passenger loyalty. The test of the effect of customer satisfaction variables on passenger loyalty produced a T-Statistic of 4.143 (> 1.96) or a P-value of 0 (< 0.050) and an original sample value of 0.349, which is positive. This result indicates that the hypothesis test on the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on passenger loyalty.

Keywords: Service Quality, Effectiveness of Intermodal, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH... v	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
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-3
1.3. Rumusan Masalah	I-3
1.4. Tujuan Penelitian	I-4
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Batasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7. Sistematika Penelitian	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Moda Transportasi	II-1
2.2. Perkembangan Transportasi Perkeraapian Indonesia.....	II-2
2.3. Kereta Cepat Jakarta Bandung	II-3
2.4. Kualitas Pelayanan	II-3

2.5.	Efektivitas Intermoda	II-4
2.6.	Kepuasan Pelanggan	II-6
2.7.	Loyalitas Penumpang	II-8
2.8.	Uji Partial Least Square	II-10
2.8.1.	Jenis Pemodelan Persamaan Struktural	II-11
2.9.	Penelitian Terdahulu	II-14
2.10.	<i>Research Gap</i>	II-23
2.11.	Kerangka Berpikir	II-26
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1.	Bagan Alir Penelitian	III-1
3.2.	Metode Pengumpulan Data	III-2
3.2.1.	Data Primer	III-2
3.2.2.	Data Sekunder	III-2
3.2.3.	Variabel Operasional	III-3
3.2.4.	Skala Pengukuran Variabel	III-5
3.3.	Populasi dan Sampel	III-6
3.3.1.	Populasi	III-6
3.3.2.	Sampel	III-6
3.3.3.	Analisis Statistik Deskriptif	III-7
3.3.4.	Variabel Laten	III-7
3.3.5.	Analisis Partial Least Square	III-7
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	IV-1
4.1.1.	Kondisi Akses Pejalan Kaki	IV-2
4.1.2.	Kondisi Akses Sepeda	IV-2
4.1.3.	Kondisi Akses <i>Feeder Bus/Train</i>	IV-2
4.1.4.	Kondisi Akses <i>Drop-off</i>	IV-4

4.1.5.	Kondisi Akses <i>Parking & Ride</i>	IV-5
4.2.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	IV-6
4.2.1.	Deskripsi Responden	IV-6
4.2.2.	Analisis Statistik Deskriptif (Deskripsi Variabel)	IV-10
4.3.	Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	IV-13
4.4.	Pembahasan Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	IV-16
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1.	kesimpulan	V-1
5.2.	Saran	V-2
5.2.1.	Saran untuk Kereta Cepat Jakarta Bandung	V-2
5.2.2.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka-1
LAMPIRAN		Lampiran1



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kereta Cepat se-Asia Tenggara.....	I-2
Tabel 2.1 Karakteristik Jenis Moda Transporatasi.....	II-1
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya.....	II-14
Tabel 2.3 <i>Research Gap</i> – Metode Analisa Kepuasan Pelanggan	II-23
Tabel 2.4 Research Gap – Variabel Operasional.....	II-24
Tabel 3.1 Variabel Operasional	III-3
Tabel 3.2 Skor Berdasarkan Skala Likert	III-5
Tabel 3.3 Tabel Krecjie	III-6
Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Whoosh (data BPS)	IV-1
Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	IV-6
Tabel 4.3 Deskripsi Usia Responden	IV-6
Tabel 4.4 Deskripsi Pendidikan Responden.....	IV-7
Tabel 4.5 Deskripsi Pendapatan Responden	IV-8
Tabel 4.6 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	IV-9
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	IV-10
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Variabel Efektivitas Intermoda	IV-11
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan.....	IV-11
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Penumpang	IV-12
Tabel 4.11 Nilai <i>Convergent Validity</i>	IV-14
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross-Loading</i>	IV-14
Tabel 4.13 Nilai <i>Realibility</i>	IV-15
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square</i>	IV-15
Tabel 4.15 Nilai <i>Q-Square</i>	IV-16
Tabel 4.16 Hasil Pembahasan	IV-17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Berbagai Fasilitas di Stasiun Halim	II-4
Gambar 2.2 Hirarki Akses Stasiun.....	II-5
Gambar 2.3 SEM Diagram	II-11
Gambar 2.4 Contoh Diagram Input Hubungan Variabel	II-12
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir.....	II-27
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 4.1 Rute LRT Jabodebek Dukuh Atas – Stasiun Jati Mulya	IV-3
Gambar 4.2 Rute dan Terminal Transjakarta Koridor 7W	IV-3
Gambar 4.3 Terminal DAMRI, Grab dan Bluebird	IV-3
Gambar 4.4 Area <i>Drop-off</i> Stasiun Halim	IV-4
Gambar 4.5 Area Parkir Stasiun Halim	IV-5
Gambar 4.6 Diagram Jenis Kelamin Responden	IV-6
Gambar 4.7 Diagram Usia Responden	IV-7
Gambar 4.8 Diagram Pendidikan Responden.....	IV-7
Gambar 4.9 Pendapatan Responden	IV-8
Gambar 4.10 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	IV-9
Gambar 4.11 <i>Structure Equation Model</i> PLS	IV-13
Gambar 4.12 <i>Path Coefficient</i> (angka <i>original sample</i> dan <i>t-statistics</i>).....	IV-16

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kartu Asistensi	Lampiran-1
Lampiran 2 – Hasil Pengolahan Data Smart PLS	Lampiran-3

