

**STUDI KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN dan FASILITAS KRL
COMMUTER LINE**

(Studi Kasus Stasiun Tangerang – Duri)

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Sipil (S-1)



TUGAS AKHIR

NAMA : PUSPITA MAHARANI

NIM : 41121110035

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Puspita Maharani
NIM : 41121110035
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : STUDI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DAN FASILITAS KRL COMMUTER LINE STUDI KASUS STASIUN TANGERANG - DURI

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.

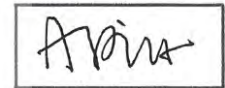
Disahkan oleh:

Tanda Tangan

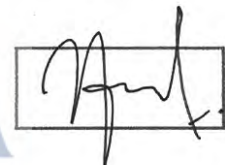
Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU
NIDN/NIDK/NIK : 8898540017



Ketua Penguji : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 9990212534



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



Jakarta, 9 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Acep Hidayat, ST, MT
NIDN: 0325067505

LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PUSPITA MAHARANI
Nomor Induk Mahasiswa : 41121110035
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, 30 Juli 2025

Yang memberikan pernyataan,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Studi Kepuasan Pengguna Layanan dan Fasilitas KRL *Commuter Line* Studi Kasus Stasiun Tangerang – Duri” ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada jenjang Sarjana. Penulis menyadari bahwa tersusunnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta atas segala do’a, nasehat, ilmu, serta dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta selalu memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiarmoko, MStr., IPU selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, atas bimbingan dan dukungan serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada teman – teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Dian Nur Fatimah dan Heni Rosita, selaku sahabat yang selalu memberikan dukungannya dan doa serta sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya KAI Commuter, yang telah memberikan akses data dan informasi terkait operasional layanan KRL Commuter Line.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 30 Juli 2025

PUSPITA MAHARANI

ABSTRAK

NAMA : PUSPITA MAHARANI
NIM : 41121110035
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Skripsi : Studi Kepuasan Pengguna Layanan dan Fasilitas KRL Commuter Line Studi Kasus Stasiun Tangerang – Duri
Pembimbing : **Dr. Ir Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* pada rute Stasiun Tangerang – Stasiun Duri. KRL merupakan moda transportasi publik yang vital bagi masyarakat Jabodetabek, namun masih banyak ditemukan keluhan terkait kualitas layanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Teknik analisis yang digunakan meliputi *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kinerja, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa aspek seperti ketepatan waktu, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan masih perlu ditingkatkan. Indeks CSI menunjukkan nilai 94,53995% yang termasuk dalam kategori "sangat puas", namun tetap diperlukan perbaikan pada aspek-aspek layanan prioritas. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi PT KAI Commuter dalam meningkatkan kualitas layanan untuk menunjang kenyamanan dan loyalitas pengguna KRL di masa mendatang.

Kata kunci : KRL *Commuter Line*, Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Stasiun Tangerang–Duri

ABSTRACT

NAME : PUSPITA MAHARANISTUDENT
NIM : 41121110035
Study Program : Teknik sipil
Thesis Report Title : Studi Kepuasan Pengguna Layanan dan Fasilitas KRL Commuter Line
Studi Kasus Stasiun Tangerang – Duri
Mentor : Dr. Ir Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

This study aims to assess user satisfaction with the services and facilities of the Electric Rail Train (KRL) Commuter Line on the Tangerang–Duri route. KRL is a vital mode of public transportation for the Jabodetabek community, yet complaints about service quality persist.

This research employs a quantitative approach through questionnaires distributed to 200 respondents. Data analysis techniques include Importance Performance Analysis (IPA) to evaluate the gap between user expectations and actual performance, and the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure overall satisfaction.

The findings indicate that service aspects such as punctuality, waiting room comfort, and cleanliness still require improvement. The CSI value was 0.72, falling into the "satisfied" category, though several service elements remain in need of priority improvement. This research offers strategic recommendations for PT KAI Commuter to enhance service quality, ensuring better comfort and user loyalty in the future.

Keywords: KRL Commuter Line, User Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Tangerang–Duri Station

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
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.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.2 Stasiun Kereta Api	II-2
2.2.1 Fasilitas Stasiun	II-2
2.2.2 Jalur.....	II-2
2.2.3 Stasiun Akhir.....	II-3
2.3 Standar Pelayanan Minimum.....	II-3
2.4 Kerangka Berpikir	II-12
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-12
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-17
2.7 Penelitian Terdahulu	II-19
2.8 Research Gap	II-21
2.9 Kebaruan Penelitian.....	II-24
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Bagan Aliran	III-1

3.2	Rancangan Penelitian.....	III-2
3.3	Objek dan Lokasi Penelitian	III-2
3.4	Teknik Pengumpulan Data	III-2
3.5	Instrumen Penelitian	III-2
3.6	Teknik Analisis Data	III-2
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-2
3.6.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-3
3.7	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	III-3
3.8	Penyebaran Kuesioner	III-3
3.9	Dimensi dan Indikator Terperiksa.....	III-4
3.10	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		IV-1
4.1	Hasil Dan Analisis Penelitian	IV-1
4.1.1	Gambaran umum responden	IV-1
4.1.2	Uji Validitas	IV-4
4.1.3	Uji Relibilitas.....	IV-7
4.1.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV-8
4.1.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-12
4.2	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-15
4.3	Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV-17
4.4	Kinerja KRL	IV-18
BAB V PENUTUP.....		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka-1
LAMPIRAN.....		Lampiran-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	II-16
Gambar 3.1 Bagan Alir	III-1
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	IV-1
Gambar 4.2 Usia Responden.....	IV-2
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	IV-3
Gambar 4.4 Intesitas Pengguna.....	IV-4
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Matrik IPA.....	IV-12



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum	II-4
Tabel 2.2 Tingkat Kesesuaian Responden	II-15
Tabel 2.3 Kriteria Nilai CSI	II-19
Tabel 2.4 Penelitian Terlebih Dahulu	II-19
Tabel 2.5 Research GAP	II-22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian	IV-1
Tabel 4.2 Usia Responden Penelitian	IV-2
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden Penelitian	IV-3
Tabel 4.4 Intensitas Pengguna Responden Penelitian	IV-4
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	IV-5
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	IV-6
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keamanan	IV-6
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	IV-7
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	IV-8
Tabel 4.10 Perhitungan Mean Importance Score (MIS)	IV-9
Tabel 4.11 Perhitungan Mean Satisfaction Score (MSS)	IV-10
Tabel 4.12 Perhitungan Weight Factor (WF)	IV-10
Tabel 4.13 Perhitungan Weight Score (WS)	IV-11

