

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) *COMMUTER LINE* RUTE STASIUN BEKASI – STASIUN CIKARANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1)



Disusun Oleh :

YUNITA FAWZIANA

41117320087

Dosen Pembimbing :

Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

**PROGAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2019

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Rute Stasiun Bekasi - Stasiun Cikarang Dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Nama : Yunita Fawziana, NIM : 41117320087, Dosen Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., 2019.

Transportasi merupakan bagian dari kehidupan masyarakat yang tidak dapat dipisahkan. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api. Kehadiran Kereta Rel Listrik (KRL) Lintas Cikarang ini mendapat respons positif dari masyarakat pengguna KRL sebab dapat menghemat biaya dan waktu tempuh mereka. Mengingat Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute Stasiun Bekasi – Stasiun Cikarang baru di operasikan, maka di perlukan penelitian analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) lintas cikarang ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner terhadap pengguna KRL sebanyak 100 orang responden. Untuk mengukur kepuasan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan pengoperasian KRL dengan menganalisa kinerja pelayanan menggunakan *Servqual Service*, metode *Importance Performance Analysis*, dan analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis* disimpulkan bahwa penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas keamanan di dalam rangkaian kereta (APAR dan Pemecah kaca) menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan. Fasilitas Layanan Informasi di Stasiun, ketepatan petugas dalam memberikan informasi stasiun, tersedianya papan informasi mengenai jadwal keberangkatan kereta menurut responden penting dan sudah memuaskan.

Kata kunci: KRL, *Commuter Line*, *Importance Performance Analysis*, Transportasi.

ABSTRACT

Title : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Rute Stasiun Bekasi - Stasiun Cikarang Dengan Metode Importance Performance Analysis. Name : Yunita Fawziana, NIM : 41117320087, Supervisor : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., 2019.

Transportation is an inseparable part of people's lives. One type of transportation that can be used as an alternative to overcome the problem of public transportation needs is the train. The presence of the Cikarang Cross Electric Railway (KRL) has received a positive response from the KRL user community because it can save their costs and travel time. Considering that the Commuter Line Electric Train (KRL) route for the Bekasi - Cikarang Station has only been operated, it is necessary to conduct an analysis of passenger satisfaction research on the service of the Cikarang railroad electric train (KRL).

Data collection was carried out by distributing questionnaires to KRL users totaling 100 respondents. To measure respondents' satisfaction with various factors related to KRL operations by analyzing service performance using Servqual Service, Importance Performance Analysis methods, and quantitative analysis including validity, reliability and normality tests.

Based on the results of the questionnaire analysis using the Importance Performance Analysis method, it was concluded that the assessment of passenger satisfaction with security facility services in the train set (APAR and Glass Breaker) was a priority to be improved because it was not yet satisfactory. Information Service Facilities at the Station, the accuracy of officers in providing station information, the availability of information boards regarding scheduled train departures according to important and satisfactory respondents.

Keywords: KRL, Commuter Line, Importance Performance Analysis, Transportation

	LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yunita Fawziana
 Nomor Induk Mahasiswa : 41117320087
 Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik

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 di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Bekasi, 29 Juli 2019

Yang membuat pernyataan


 Yunita Fawziana

	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Bekasi.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute Stasiun Bekasi – Stasiun Cikarang dengan Metode *Importance Performance Analysis*.

Disusun oleh :

Nama : Yunita Fawziana

NIM : 41117320087

Jurusan/ Program Studi : Teknik/ Teknik Sipil

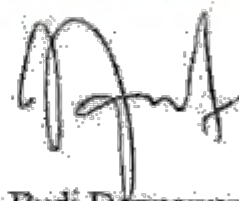
Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal 02 Agustus 2019

Pembimbing



Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.

Ketua Penguji



Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, S.T., M.T.

	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Bekasi.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute Stasiun Bekasi – Stasiun Cikarang dengan Metode *Importance Performance Analysis*.

Disusun oleh :

Nama : Yunita Fawziana
 NIM : 41117320087
 Jurusan/ Program Studi : Teknik/ Teknik Sipil

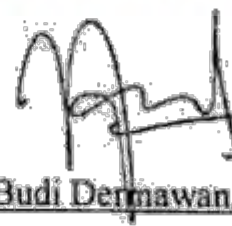
Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal 02 Agustus 2019

Pembimbing



Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.

Ketua Penguji



Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



Muhammad Isradi, S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Rute Stasiun Bekasi – Stasiun Cikarang dengan Metode *Importance Performance Analysis*”** dengan baik sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program studi Teknik Sipil S1 Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Dalam menyusun tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, pengetahuan, bimbingan dan dukungan yang sangat bermanfaat kepada penulis;
2. Bapak Muhammad Isradi, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Bekasi;
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Bekasi;
4. Kedua orang tua saya tercinta (Bapak Djadji dan Mamah Nurhayati) yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, do'a, perhatian, nasehat, dan kasih sayang serta dukungan moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;

5. Kakak dan adik saya, Aa Asrul, Mba Dewi, Abi dan adik Syifa yang selalu memberikan semangat, do'a dan perhatian serta menghibur penulis selama ini;
6. Teman-teman Tim Sukses, kak Elya, kak Niha, kak Bela, kak Dika, bang Arief, Jae, Yuda, Decay, Azhan, Idham, Dega, dan Raflo yang selalu memberikan keceriaan, semangat, motivasi dan perhatiannya;
7. Hilda Maulida, sahabat saya, "*sister from another mom*" yang selalu memberikan perhatian, semangat, dukungan dan selalu setia mendengar segala keluh kesah penulis;
8. Dian Sukma Larassati, yang sudah penulis anggap sebagai kaka sendiri, yang selalu membantu dan memberikan semangat dan motivasinya;
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Sipil kelas karyawan reguler 2 kelas 402 tahun 2018 Universitas Mercu Buana Bekasi dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, Juli 2019

Penulis,

Yunita Fawziana
41117320087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	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 Penelitian	I-4
1.7 Sistematika Penelitian..	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Transportasi	II-1
2.1.1 Peranan Transportasi	II-2
2.1.2 Tujuan Transportasi.....	II-4
2.1.3 Manfaat Transportasi.....	II-4

2.2	Transportasi Umum.....	II-6
2.1.1	Transportasi Darat	II-7
2.3	Transportasi Kereta Api	II-15
2.3.1	Sejarah Kereta Api Indonesia.....	II-16
2.3.1.1	Jenis Kereta Api.....	II-20
2.3.2	PT Kereta Api Indonesia	II-28
2.3.3	Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia	II-29
2.4	Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-35
2.4.1	Keunggulan dan Kelemahan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-36
2.4.2	Rute Pelayanan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-37
2.4.3	Kuantitas Perjalanan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-39
2.4.4	Tarif Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-39
2.5	Kualitas Pelayanan	II-40
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	II-42
2.6.1	Mengukur Persepsi Pelanggan	II-43
2.6.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-44
2.7	Teknik Pengambilan Data	II-46
2.7.1	Definisi Survei.....	II-46
2.7.2	Metode Angket	II-46
2.7.3	Teknik Sampling	II-47
2.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-48
2.7.5	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	II-51
2.8	Penelitian Terdahulu.....	II-51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1

3.2	Gambaran Umum	III-2
3.3	Tahapan Penelitian..	III-2
3.4	Tahap Persiapan	III-3
3.4.1	Menentukan Komponen Pelayanan.....	III-3
3.4.2	Menentukan Variabel Penelitian	III-4
3.4.3	Lokasi Penelitian	III-4
3.5	Tahap Pengumpulan Data	III-5
3.5.1	Menentukan Jumlah Responden (<i>Sampling</i>).....	III-5
3.5.2	Data Primer	III-6
3.5.3	Data Sekunder	III-7
3.6	Analisis dan Pengolahan Data.....	III-8
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	III-8
3.6.2	Operasionalisasi Variabel.....	III-8
3.6.3	Mengukur Tingkat Kinerja dan Kepuasan dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	III-8
3.6.4	Pengujian Validitas.....	III-11
3.6.5	Pengujian Reliabilitas.....	III-12
3.6.6	Pengujian Normalitas	III-12
BAB IV	PERENCANAAN DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Analisis Tanggapan Penumpang	IV-1
4.2	Analisis Karakteristik Responden	IV-1
4.3	Analisis Data	IV-4
4.4	Perhitungan Rata-Rata.....	IV-15
4.5	Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-20
4.6	Pengujian Hasil Analisis	IV-33

4.6.1 Pengujian Validitas.....	IV-33
4.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	IV-36
4.6.3 Pengujian Normalitas	IV-37
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 Tabel Kuantitas Perjalanan KRL Rute Bekasi – Jakarta Kota dan sebaliknya.....	II-39
Tabel 2.2 Tarif Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-39
Tabel 2.3 Review Jurnal dan Studi Terdahulu.....	II-51
Tabel 3.1 Dimensi - Dimensi Pelayanan	III-3
Tabel 3.2 Konversi Skala <i>Likert</i> Untuk Penilaian Penelitian Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	III-4
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-1
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia Responden	IV-2
Tabel 4.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	IV-3
Tabel 4.4 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Bukti Langsung / Fisik (<i>Tangibles</i>).....	IV-5
Tabel 4.5 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-7
Tabel 4.6 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)...	IV-9
Tabel 4.7 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Kepastian/ Jaminan (<i>Assurance</i>).....	IV-11
Tabel 4.8 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>).....	IV-13

Tabel 4.9 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang pada KRL <i>Commuter Line</i> rute St.Bekasi – St.Cikarang.....	IV-15
Tabel 4.10 Perhitungan Rata – Rata terhadap Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Dimensi Faktor Pelayanan.....	IV-19
Tabel 4.11 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Uji Validitas pada Faktor Kinerja Pelayanan	IV-34
Tabel 4.12 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Uji Validitas pada Faktor Kepuasan Penumpang.....	IV-35
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-37
Tabel 4.14 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Pengujian Normalitas	IV-37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Delman	II-8
Gambar 2.2 Becak.....	II-9
Gambar 2.3 Sepeda.....	II-10
Gambar 2.4 Sepeda Motor	II-11
Gambar 2.5 Bajaj Orange.....	II-12
Gambar 2.6 Bajaj Biru	II-12
Gambar 2.7 Mobil.....	II-12
Gambar 2.8 Truk.....	II-13
Gambar 2.9 Bus.. ..	II-14
Gambar 2.10 Kereta Api	II-15
Gambar 2.11 Suasana Kesibukan Pembangunan Jalur Kereta Api Semarang-Tanggung	II-16
Gambar 2.12 Jalur Kereta Api Surabaya-Pasuruan Sepanjang 63 km Menjadi Jalur Kereta Api Pertama Milik Perusahaan Negara <i>Staatssporwegen</i> (SS)	II-17
Gambar 2.13 <i>Staatssporwegen</i> Meresmikan Jalur Trem Pertama di Sulawesi. Jalur yang Menghubungkan Pasarbutung-Takalar Sejauh 12 km.. ..	II-18
Gambar 2.14 Logo Perusahaan KAI dari masa ke masa.. ..	II-20
Gambar 2.15 Kereta Api Uap	II-21
Gambar 2.16 Kereta Api Diesel.....	II-22
Gambar 2.17 Kereta Rel Listrik.....	II-23
Gambar 2.18 Kereta Api Rel Konvensional	II-24
Gambar 2.19 Kereta Api Monorel	II-25
Gambar 2.20 Kereta Api Bawah Tanah (<i>Subway</i>).....	II-26

Gambar 2.21 Kereta Api Layang (<i>Elevated</i>)	II-26
Gambar 2.22 Kereta Api Barang	II-28
Gambar 2.23 Peta Rute Perjalanan KRL <i>Commuter Line</i>	II-37
Gambar 2.24 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	II-49
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	III-9
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-2
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-3
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	IV-4
Gambar 4.4 Grafik Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Perusahaan dan Tingkat Kepuasan Penumpang	IV-18
Gambar 4.5 Grafik Penilaian Penumpang Rata – Rata di Stasiun dan Rangkaian Gerbong Kereta terhadap 5 faktor kualitas pelayanan.....	IV-19
Gambar 4.6 Hasil <i>Output</i> SPSS Diagram <i>Cartesius Important Performance Analysis</i>	IV-21
Gambar 4.7 APAR (Alat Pemadam Api Ringan)	IV-23
Gambar 4.8 Palu Pemecah Kaca.....	IV-23
Gambar 4.9 Air Conditioning (AC)	IV-24
Gambar 4.10 Pegangan Penumpang berdiri	IV-25
Gambar 4.11 Pintu Otomatis	IV-25
Gambar 4.12 Jadwal Keberangkatan Kereta di Stasiun.....	IV-27
Gambar 4.13 Tempat Duduk Prioritas	IV-27
Gambar 4.14 Petugas Kebersihan di Stasiun	IV-28
Gambar 4.15 Mushola Stasiun Cikarang	IV-29
Gambar 4.16 Loker Antrian Tiket.....	IV-29

Gambar 4.17 Petugas Keamanan	IV-30
Gambar 4.18 Pos Kesehatan	IV-31
Gambar 4.19 Kotak P3K.....	IV-31
Gambar 4.20 Tempat Duduk yang Memadai.....	IV-32
Gambar 4.21 Didalam Rangkaian KRL <i>Commuter Line</i>	IV-33
Gambar 4.22 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kinerja Pelayanan	IV-36
Gambar 4.23 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kepuasan Penumpang.....	IV-36
Gambar 4.24 Grafik Histogram Pengujian Normalitas Penilaian Kinerja Pelayanan (Variabel X).....	IV-38
Gambar 4.25 Grafik Histogram Pengujian Normalitas Penilaian Kepuasan Penumpang (Variabel Y)	IV-38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Foto.....	LA-1
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	LA-3

