

TUGAS AKHIR

ANALISIS PELAYANAN INFRASTRUKTUR MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA TERHADAP KINERJA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN ADANYA PENGARUH VIRUS COVID-19

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



Disusun oleh :

NAMA : MUKHLISOH

NIM : 41116310111

Dosen Pembimbing :

Ali Sunandar, ST, MT.

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

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

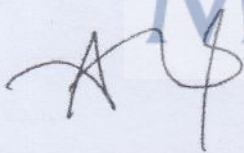
Judul Tugas Akhir : Analisis Pelayanan Infrastruktur Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta Terhadap Kinerja Kepuasan Pelanggan Dengan Adanya Pengaruh Virus Covid-19

Disusun oleh :

Nama : Mukhlisoh
NIM : 41116310111
Program Studi : Teknik Sipil

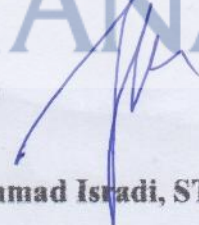
Telah diajukan dan telah di verifikasi untuk diajukan pada Sidang Sarjana :
Tanggal : 7 Agustus 2020

Mengetahui,
Pembimbing



Ali Sunandar, ST., MT.

Mengetahui,
Sekretaris Program Studi



Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., IPM

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

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mukhlisoh
 Nomor Induk Mahasiswa : 41116310111
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain atau jurnal sebelumnya, kecuali telah dicantumkan sumber referensinya. 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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 15 Agustus 2020

Yang memberikan pernyataan



 Mukhlisoh

ABSTRAK

Judul: Analisis Pelayanan Infrastruktur Mass Rapid Transit (Mrt) Jakarta Terhadap Kinerja Kepuasan Pelanggan Dengan Adanya Pengaruh Virus Covid-19 . Nama: Mukhlisoh. NIM: 41116310111. Dosen Pembimbing: Ali Sunandar S.ST,MT, 2020.

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan organisasi bisnis. Konsep kualitas pelayanan terdiri dari 42 variabel. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas layanan MRT Jakarta. Rancangan penelitian ini termasuk penelitian survey dengan tujuan studi deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan insidental sampling dan ukuran sampel ditetapkan berdasarkan populasi tak terbatas sebesar 100 responden, sedangkan pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan indek kepuasan konsumen (CSI), analisis tingkat kinerja dan kepentingan (IPA), dan analisis kuadran kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indek kepuasan konsumen atas kualitas layanan MRT Jakarta rata-rata menunjukkan sangat puas. Ditinjau dari tingkat kinerja dan kepentingan atas kualitas layanan MRT Jakarta rata-rata sudah baik, sehingga konsekuensinya pihak pengelola MRT Jakarta harus memprioritaskan beberapa variabel untuk ditingkatkan dan mempertahankan variabel-variabel yang dianggap telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepuasan konsumen, tingkat kinerja, tingkat kepentingan.

ABSTRACT

Title: Analysis of Jakarta's Mass Rapid Transit (Mrt) Infrastructure Services on Customer Satisfaction Performance with the Influence of the Covid-19 Virus. Name: Mukhlisoh. NIM: 41116310111. Supervisor: Ali Sunandar S.ST, MT, 2020.

Service quality is a strategy that is very important for the development and success of business organizations. The concept of service quality consists of 42 variables. The purpose of this study is to describe the quality of MRT Jakarta services. The research design included survey research with the aim of descriptive studies. Sampling was carried out using incidental sampling and the sample size was determined based on an unlimited population of 100 respondents, while primary data collection used a questionnaire. Data analysis was performed using the consumer satisfaction index (CSI), analysis of the level of performance and importance (IPA), and analysis of the Cartesian quadrant. The results showed that the consumer satisfaction index for the quality of MRT Jakarta services on average was very satisfied. Judging from the level of performance and the importance of the quality of MRT Jakarta services, on average, it is good, so the consequence is that the MRT Jakarta management must prioritize several variables to be improved and maintain those variables that are considered to be in accordance with customer / community expectations.

Keywords: service quality, customer satisfaction, performance level, importance level.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan penelitian tugas akhir yang berjudul "Analisis Pelayanan Infrastruktur MRT Jakarta Terhadap Kinerja Kepuasan Pelanggan Dengan Adanya Pengaruh Virus Covid 19". Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pendidikan Strata I Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak Ali Sunandar ST, MT., sebagai dosen pembimbing bagi penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan serta waktunya dalam Tugas Akhir ini.
2. Bapak Isradi MT, IPM. selaku Sekertaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Kampus D.
3. Ibu dan Bapak tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan baik secara materil dan motivasi sehingga penulis terus bersemangat. Serta adikku Eliana dan adikku Nahdah yang aku sayangi.
4. Pakar-pakar penelitian yang telah membantu dan memberikan pendapat dan saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Para dosen, seluruh jajaran staf, dan rekan-rekan mahasiswa reguler 2 Program Studi Teknik Sipil yang telah memberikan banyak ilmu dan nasehat kepada saya selama perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat penulis. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3. Rumusan Masalah	I-3
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Batasan Masalah	I-4
1.7. Sistematika Penulisan	I-5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan.....	II-1
2.1.1. Definisi Pelayanan	II-1
2.1.2. Kriteria Pelayanan.....	II-1
2.2. Infrastruktur	II-2
2.2.1 Definisi Infrastruktur	II-2
2.2.2 Jenis – Jenis Infrastruktur	II-2
2.2.3 Sistem Infrastruktur	II-3

2.3.	MRT Jakarta	II-4
2.3.1	Infrastruktur MRT Jakarta	II-5
2.3.2	Jalur dan Rute MRT Jakarta	II-8
2.3.3	Sifat dan Karakteristik MRT Jakarta	II-10
2.3.4	Tujuan Pembangunan MRT Jakarta	II-11
2.4.	Kualitas Pelayanan	II-12
2.5.	Kepuasan Pelanggan	II-14
2.5.1	Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen	II-15
2.5.2	Mengukur Persepsi Pelanggan	II-16
2.5.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-17
2.5.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	II-18
2.6.	Kerangka Pemikiran	II-20
2.7.	Hipotesis Penelitian	II-21
2.8.	Penelitian Terdahulu	II-22
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	III-3
3.3.	Jenis Penelitian	III-3
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	III-3
3.4.1.	Populasi Penelitian	III-3
3.4.2.	Sampel Penelitian	III-4
3.5.	Variabel Penelitian	III-5
3.6.	Instrumen Penelitian	III-6
3.6.1	Kuesioner	III-6

3.6.2	Kuesioner Tahap I.....	III-7
3.6.3	Kuesioner Tahap II	III-8
3.6.4	Kuesioner Tahap III.....	III-8
3.6.5	Kuesioner Tahap IV	III-8
3.6.6	Wawancara.....	III-9
3.7.	Skala Pengukuran.....	III-10
3.8.	Pengumpulan Data	III-11
3.8.1	Pengumpulan Data Tahap I.....	III-11
3.8.2	Pengumpulan Data Tahap II.....	III-12
3.8.3	Pengumpulan Data Tahap III.....	III-13
3.8.4	Pengumpulan Data Tahap IV.....	III-13
3.9.	Metode Analisis Data.....	III-14
3.9.1	Analisis Data Tahap I	III-14
3.9.2	Analisis Data Tahap II.....	III-15
3.9.3	Analisis Data Tahap III.....	III-15
3.9.4	Analisis Data Tahap IV.....	III-20
BAB IV ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pendahuluan	IV-1
4.2	Pengumpulan dan Analisis Data Tahap 1 (Validasi Pakar Awal)	IV-1
4.2.1	Profil Pakar	IV-1
4.2.2	Hasil Validasi Pakar.....	IV-2
4.3	Pengumpulan dan Analisis Data Tahap 2 (Pilot Survey)	IV-5
4.3.1	Profil Responden <i>Pilot Survey</i>	IV-6
4.3.2	Hasil <i>Pilot Survey</i>	IV-6
4.4	Pengumpulan dan Analisis Data Tahap 3 (Responden)	IV-7

4.4.1	Profil Responden.....	IV-7
4.4.2	Analisis Kepuasan Pelanggan	IV-10
4.4.3	Pengujian Validitas Instrumen	IV-14
4.4.4	Pengujian Reabilitas	IV-16
4.4.5	Pengujian Normalitas	IV-18
4.4.6	Pengujian Linearitas	IV-19
4.4.7	<i>Importance Perfomance Index (IPA)</i>	IV-20
4.5	Tahap Validasi Pakar Akhir.....	IV-31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....		LAMPIRAN-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	II-35
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	III-10
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Tingkat Kinerja	III-10
Tabel 3.3	Contoh Kuisisioner Tahap I.....	III-12
Tabel 3.4	Contoh Kuisisioner Tahap II	III-13
Tabel 3.5	Contoh Kuisisioner Tahap III	III-13
Tabel 3.6	Contoh Kuisisioner Tahap IV.....	III-14
Tabel 3.7	Cara Menghitung CSI.....	III-15
Tabel 3.8	Nilai Skor CSI.....	III-16
Tabel 3.9	Jadwal Penelitian	III-21
Tabel 4.1	Profil Pakar	IV-1
Tabel 4.2	Hasil Kuesisioner Tahap I.....	IV-2
Tabel 4.3	Variabel Saran Pakar	IV-5
Tabel 4.4	Profil Responden Tahap II.....	IV-6
Tabel 4.5	Hasil Analisis Tahap II	IV-6
Tabel 4.6	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-7
Tabel 4.7	Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	IV-8
Tabel 4.8	Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	IV-9
Tabel 4.9	Nilai Rata – Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan	IV-11
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan.....	IV-15
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan	IV-16
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reabilitas Tingkat Kepentingan	IV-17
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reabilitas Tingkat Kepuasan.....	IV-17

Tabel 4.14	Hasil Pengujian Normalitas	IV-18
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Linearitas	IV-20
Tabel 4.16	Hasil Tingkat Kesesuaian	IV-21
Tabel 4.17	Hasil Pengumpulan Data Tahap IV	IV-31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kereta MRT Jakarta Fase I	II-6
Gambar 2.2	Peta Jalur MRT	II-8
Gambar 2.3	Rute MRT Jakarta Fase I	II-9
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir.....	II-20
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2	Diagram Kartesius	III-19
Gambar 4.1	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-8
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-9
Gambar 4.3	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-10
Gambar 4.4	Diagram Kartesius	IV-26



DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Tahap I (Validasi Pakar Tahap Awal).....	LAMPIRAN-1
Kuisisioner Tahap II (<i>Pilot Survey</i>).....	LAMPIRAN-2
Kuisisioner Tahap III (Responden)	LAMPIRAN-3
Kuisisioner Tahap IV (Validasi Pakar Akhir).....	LAMPIRAN-4
Tabulasi Data Responden	LAMPIRAN-5

