

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA MRT (*MASS RAPID
TRANSIT*)**

TUGAS AKHIR



EUNIKE TRIFOSA WORIASY

1162004042

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA MRT (*MASS RAPID
TRANSIT*)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik



EUNIKE TRIFOSA WORAIASSY

1162004042

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Eunike Trifosa Woriassy

NIM : 1162004042

Tanda Tangan : 

Tanggal : Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh.

Nama : Eunike Trifosa Woriassy

NIM : 1162004042

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa MRT (*Mass Rapid Transit*)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI


Pembimbing : Safrilah, ST., M.Sc

()

Penguji I : Dr. Ir. Ade Asmi., ST., MSc., IPM

()

Penguji II : Dr. Mohammad Ihsan, ST., MT., M.Si.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Februari 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eunike Trifosa Woriassy
NIM : 1162004042
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA MRT (*MASS RAPID TRANSIT*)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2023

Yang menyatakan



Eunike Trifosa Woriassy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan berkat-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa MRT (*Mass Rapid Transit*)”.

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan selama pembuatan tugas akhir ini penulis banyak menerima bantuan dan dukungan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alishjhabana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Dr. Mohammad Ihsan, ST., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil dan juga dosen pembimbing.
3. Ibu Safrilah, ST., M.Sc selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan dan arahnya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah banyak memberi ilmu dan pengetahuan serta arahan selama masa pendidikan.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberi dukungan berupa kasih sayang, doa, dan nasihat kepada penulis.
6. Jacob Joshua atas usahanya memberi dukungan dan membuat beban penulis menjadi lebih ringan dengan caranya sendiri.
7. Avy, Deby, Mpok Billa, Bila BTS, Nola, Azmy, Kiki, Mercy, Risina, Mba Anjar, Justin, dan Medel yang telah membantu dan memberikan dukungan selama pembuatan tugas akhir ini.
8. Kepada teman – teman teknik sipil angkatan 2016 yang telah membantu selama masa studi.
9. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me.* Terima kasih karena memutuskan untuk berjuang sampai akhir dan tidak menyerah.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA MRT (*MASS
RAPID TRANSIT*)**

Eunike Trifosa Woriassy¹

ABSTRAK

Jakarta merupakan Ibukota Indonesia dengan penduduk yang padat dan dengan aktivitas beragam yang membutuhkan transportasi untuk menunjangnya.. Oleh karena itu, pemerintah berupaya untuk mengatasi kemacetan di ibukota, salah satunya dengan menyediakan transportasi publik atau transportasi umum. Pada bulan Maret tahun 2019, pemerintah kota Jakarta menyediakan MRT (*Mass Rapid Transit*) sebagai moda transportasi publik. MRT merupakan transportasi berbasis rel listrik yang dioperasikan melalui jalur khusus. MRT juga merupakan transportasi yang memiliki kriteria utama yaitu *mass* (daya angkut), *rapid* (waktu tempuh cepat dan frekuensi tinggi), dan *transit* (berhenti di beberapa tempat atau titik tertentu). Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kinerja MRT Jakarta dari persepsi pengguna jasa dan mengidentifikasi atribut mana saja yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian yang didapatkan, terdapat 3 atribut yang masuk ke dalam Prioritas Utama dalam peningkatan mutu pelayanan MRT. Atribut – atribut tersebut adalah sistem *1 tap 1 person*, ketepatan waktu perjalanan, dan keandalan petugas.. Pengguna jasa MRT merasa puas terhadap fasilitas dan jasa yang diberikan oleh pihak pemberi jasa, namun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan atau diperbaiki oleh pihak pemberi jasa guna untuk meningkatkan kepuasan terhadap pengguna jasa MRT fase 1 ini.

Kata Kunci: MRT Jakarta, Kepuasan Pengguna Jasa, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA MRT (*MASS
RAPID TRANSIT*)**

Eunike Trifosa Woriassy¹

ABSTRACT

Jakarta is capital city of Indonesia that have high population density and a lot of activities that require public transportation to support it. Therefore, the government make an effort to overcome the congestion in the capital city, one of them is providing public transportation. In March 2019, the government of Jakarta provide MRT (Mass Rapid Transportation) as a one of variability of public transportation. MRT is transportation based on electric railway that operate in specific lane. MRT also transportation that have some main criteria: mass (carrying capacity), rapid (traveling time and high frequency) and transit (stop at some several place). Purpose of this research is to find out how MRT performance in Jakarta from user perception and analyse what attribute that have need to improve to increase the service quality. This research using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) method. The result of this study has 3 priority attributes that crucial but the performance are still low. These three attributes need to be prioritize for PT MRT Jakarta to increase the performance for MRT phase 1. The user of MRT are satisfied with facilities and service. But there is still room to improve the facilities and service for MRT user in this phase 1 MRT.

Keyword: Jakarta MRT, user satisfied, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi	5
2.2 Moda Raya Terpadu	6
2.3 Pengguna Jasa	8
2.4 Pemilihan Moda Transportasi	10
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)	14
2.7 Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1 Diagram Alir Penelitian	22
3.2 Umum.....	23
3.3 Persiapan Penelitian.....	23
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	24
3.6 Analisis Data	25
3.7 Penjelasan Variabel.....	29
3.8 Pemberian Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV	30
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Pendahuluan.....	30
4.2 Karakteristik Responden	30
a. Jenis Kelamin	31
b. Usia	31
e. Tingkat Pendidikan.....	33
4.3 Karakteristik Perjalanan	34
4.4 Pengolahan Data	41
4.4.1 Analisis <i>Cross Tabulation</i> (Tabulasi Silang) Karakteristik Responden dan Karakteristik Perjalanan	41
4.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	43
4.4.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	46
4.5 Analisis dan Pembahasan	50
4.5.1 Analisis Kuesioner	50
4.5.2 <i>Analisis Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	51
4.5.3 Analisis Karakteristik Pengguna Jasa dan Karakteristik Perjalanan	

4.5.4 Analisis CSI.....	55
BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	28
Tabel 4. 1 Data Analisis <i>Crosstab</i> Usia dan Maksud Perjalanan	42
Tabel 4. 2 Data Analisis <i>Crosstab</i> Pendidikan dan Alasan Menggunakan MRT .	42
Tabel 4. 3 Tingkat Kesesuaian	43
Tabel 4. 4 Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	44
Tabel 4. 5 Rekapitulasi nilai MIS dan MSS.....	47
Tabel 4. 6 Perhitungan nilai WF.....	48
Tabel 4. 7 Menentukan nilai WS 123 responden	49
Tabel 4. 9 R Hitung dan R tabel.....	50
Tabel 4. 10 Nilai CSI	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* 13
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian..... 24
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius 46

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Diagram Alir Penelitian 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUISIONER TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA.... 62