

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA JASA KRL COMMUTER LINE (STUDI KASUS: RUTE
TANAH ABANG – RANGKASBITUNG)**

TUGAS AKHIR



ANDIKA AGMI MULYATNA

1182004039

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA JASA KRL COMMUTER LINE (STUDI KASUS: RUTE
TANAH ABANG – RANGKASBITUNG)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik



ANDIKA AGMI MULYATNA

1182004039

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Andika Agmi Mulyatna

NIM :1182004039

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2023




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Andika Agmi Mulyatna
NIM : 1182004039
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Jasa KRL Commuter Line (Studi Kasus: Rute Tanah Abang – Rangkasbitung)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ade Asmi, ST., M.Sc., Ph.D., IPM., ASEAN Eng. ()
Penguji 1 : Safrilah, S.T., M.Sc. ()
Penguji 2 : Dr. Mohammad Ihsan, S.T., M.T., M.Sc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya berupa kesehatan, kesempatan, serta pengetahuan sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Jasa KRL Commuter Line (Studi Kasus: Rute Tanah Abang – Rangkasbitung)".

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Bakrie. Tujuan utama dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Saya selaku penulis dan penyusun Tugas Akhir ini ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan mendukung saya dalam menyusun Tugas Akhir ini :

1. Ibu yang senantiasa mendoakan penulis serta senantiasa mendukung, menasehati, dan juga memberikan motivasi kepada penulis selama penulis melalui pendidikan dan penelitian ini.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Dr. Ir. Ade Asmi, S.T., M.Sc., IPM, ASEAN Eng, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, bimbingan, dukungan, dan motivasi bagi penulis selama penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dalam bidang teknik sipil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Dina Arfiyany yang selalu memberikan semangat hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman Mahasiswa Program Teknik Sipil Universitas Bakrie Angkatan 2018, serta orang-orang terdekat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan semangat hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini. Demikian ini penulisan Tugas Akhir yang telah dibuat. Saya menyadari Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Juga bermanfaat bagi saya selaku penulis.

Jakarta, 28 Agustus 2023



Penulis

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andika Agmi Mulyatna
NIM : 1182004039
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 saya yang berjudul :

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA JASA KRL COMMUTER LINE (STUDI KASUS: RUTE
TANAH ABANG – RANGKASBITUNG)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Andika Agmi Mulyatna

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA JASA KRL *COMMUTER LINE* (STUDI KASUS: RUTE
TANAH ABANG – RANGKASBITUNG)**

Andika Agmi Mulyatna¹

ABSTRAK

Upaya mengatasi kemacetan lalu lintas di Provinsi DKI Jakarta dilakukan melalui pengembangan berbagai sistem transportasi umum, seperti KRL Commuter Line, Transjakarta, Mass Rapid Transit, dan Light Rapid Transit. Masyarakat Rangkasbitung juga menggunakan angkutan umum termasuk KRL Commuter Line untuk melakukan perjalanan antara Rangkasbitung dan DKI Jakarta karena aksesibilitas, kenyamanan, kecepatan dan biaya yang terjangkau. Faktor-faktor tersebut menjadi topik penelitian yang menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan KRL Commuter Line dan mengidentifikasi faktor-faktor yang tampaknya kurang atau tidak terpenuhi menurut persepsi pengguna KRL.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil CSI sebesar 73,07% sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna KRL Rangkasbitung-Tanah Abang puas dengan layanan pada KRL, namun masih ada beberapa yang harus diperbaiki untuk menambah kepuasan pengguna, terutama untuk keterlambatan kedatangan kereta. Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penumpang, perlu ditingkatkan efektivitas penggunaan KRL *Commuter Line* menghadapi keterlambatan. Stasiun Rangkasbitung dan Tanah Abang memiliki beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna KRL antara lain fasilitas ruang tunggu, fasilitas toilet, dan fasilitas mushola yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna KRL, dan keseluruhan faktor tersebut sudah memiliki kualitas yang bagus sehingga tingkat kepuasan konsumen menjadi relatif tinggi.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna Jasa, CSI, IPA

¹Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
JASA KRL *COMMUTER LINE* (STUDI KASUS: RUTE TANAH ABANG –
RANGKASBITUNG)**

Andika Agmi Mulyatna²

ABSTRACT

Efforts to overcome traffic congestion in DKI Jakarta Province were carried out through the development of various public transportation systems, such as KRL Commuter Line, Transjakarta, Mass Rapid Transit, and Light Rapid Transit. The people of Rangkasbitung also used public transportation including KRL Commuter Line to travel between Rangkasbitung and DKI Jakarta because of accessibility, comfort, speed and affordable cost. These factors become interesting research topics. This study aims to evaluate the quality of KRL Commuter Line services and identify factors that seem to be lacking or not fulfilled according to the perceptions of KRL users.

The results of this study show the CSI results of 73.07% so that it can be said that the Rangkasbitung-Tanah Abang KRL users are satisfied with the services on the KRL, but there are still some that must be improved to increase user satisfaction, especially for late train arrivals. To meet the needs and satisfaction of passengers, it is necessary to increase the effectiveness of using the KRL Commuter Line to face delays. Rangkasbitung and Tanah Abang stations have several facilities that can be used by KRL users, including waiting room facilities, toilet facilities, and prayer room facilities that can affect the satisfaction of KRL users, and all of these factors already have good quality so that the level of customer satisfaction becomes relatively high.

Keywords : Service User Satisfaction, CSI, IPA

² Undergraduate Student of Civil Engineering University Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengguna Jasa	5
2.1.2 Kepuasan pada Pengguna Jasa	5
2.2 Transportasi	6
2.3 Transportasi Massal Kereta api Berbasis Listrik	6
2.3.2 Moda Raya Terpadu / Mass Rapid Transit (MRT)	9
2.3.3 Lintas Rel Terpadu / Light Rapid Transit (LRT)	9
2.4 Pilihan Moda Transportasi.....	10
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda.....	11
2.5 Tranportasi Publik Terintegrasi	12
2.6 Importance Performance analysis (IPA).....	12
2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.2 Umum.....	22
3.3 Persiapan Penelitian	22
3.4 Lokasi Penelitian.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6 Pengolahan Data	25
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	25

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Pendahuluan	26
4.2 Analisis Fasilitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimal	26
4.3 Karakteristik Responden	27
4.3.1 Jenis Kelamin	27
4.3.2 Usia	28
4.3.3 Jenis Pekerjaan.....	29
4.3.4 Tingkat Pendapatan.....	30
4.3.5 Pendidikan Terakhir Yang Diraih	31
4.4 Karakteristik Perjalanan	31
4.4.1 Tujuan Perjalanan Menggunakan KRL Commuter Line.....	32
4.4.2 Alasan Menggunakan KRL Commuter Line	32
4.4.3 Menggunakan KRL Commuter Line (berdasarkan hari).....	33
4.4.4 Menggunakan KRL Commuter Line (berdasarkan waktu)	34
4.4.5 Ketika anda berangkat/tiba di Stasiun Rangkasbitung menggunakan transportasi apa.....	35
4.4.6 Ketika anda berangkat/tiba di Stasiun Tanah Abang menggunakan transportasi apa	36
4.4.7 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (ruang tunggu) di Stasiun Rangkasbitung	36
4.4.8 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (ruang tunggu) di Stasiun Tanah Abang	37
4.4.9 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (toilet) di Stasiun Rangkasbitung ..	38
4.4.10 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (toilet) di Stasiun Tanah Abang.....	39
4.4.11 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (mushola) di Stasiun Rangkasbitung	39
4.4.12 Bagaimana persepsi anda mengenai fasilitas (mushola) di Stasiun Tanah Abang	40
4.4.13 Bagaimana persepsi anda mengenai keberangkatan KRL yang lebih cepat dari jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung dan sebaliknya)	41
4.4.14 Bagaimana persepsi anda mengenai keberangkatan KRL yang tepat dari jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung dan sebaliknya)	42
4.4.15 Bagaimana persepsi anda mengenai keberangkatan KRL yang terlambat ≥ 3 menit dari jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung dan sebaliknya)	42
4.4.16 Bagaimana persepsi anda mengenai keberangkatan KRL yang terlambat ≥ 5 menit dari jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung dan sebaliknya)	43
4.4.17 Bagaimana persepsi anda mengenai keberangkatan KRL yang terlambat ≥ 10 menit dari jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung dan sebaliknya)	44
4.5 Pengolahan data	45
4.5.1 Analisis Validitas	45
4.5.2 Analisis Reliabilitas.....	46

4.5.3	Korelasi Spearman	46
4.5.4	Diagram Kartesius.....	47
4.5.5	Gap Analysis.....	48
4.5.6	Customer Satisfaction Index (CSI)	49
4.5.6.1	Nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).....	49
4.5.6.2	Weight Factors (WF).....	49
4.5.6.3	Weight Score (WS)	50
4.5.6.4	Customer Satisfaction Index (CSI)	50
4.6	Pembahasan	51
4.6.1	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	51
4.6.2	Gap Analysis.....	52
4.6.3	Analisis CSI.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Rute KRL Commuter Line	8
Gambar 2. 2 Diagram kartesius Importance Performance Analysis, Tjiptono (2011).....	13
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	21
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Penelitian (Stasiun Tanah Abang)	23
Gambar 3. 3 Peta Lokasi Penelitian (Stasiun Rangkasbitung)	23
Gambar 4. 1 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 4. 2 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Usia	29
Gambar 4. 3 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Jenis Pekerjaan	30
Gambar 4. 4 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Tingkat Pendapatan	30
Gambar 4. 5 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Pendidikan Terakhir Yang Diraih.....	31
Gambar 4. 6 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Tujuan Perjalanan Menggunakan KRL Commuter Line.....	32
Gambar 4. 7 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Alasan Menggunakan KRL Commuter Line.....	33
Gambar 4. 8 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Menggunakan KRL Commuter Line (berdasarkan hari).....	34
Gambar 4. 9 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Menggunakan KRL Commuter Line (berdasarkan waktu)	35
Gambar 4. 10 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Ketika Anda Berangkat/Tiba Di Stasiun Rangkasbitung Menggunakan Transportasi Apa.....	35
Gambar 4. 11 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Ketika Anda Berangkat/Tiba Di Stasiun Tanah Abang Menggunakan Transportasi Apa	36
Gambar 4. 12 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Ruang Tunggu) Di Stasiun Rangkasbitung	37
Gambar 4. 13 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Ruang Tunggu) Di Stasiun Tanah Abang.....	38
Gambar 4. 14 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Ruang Toilet) Di Stasiun Rangkasbitung	38
Gambar 4. 15 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana	

Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Ruang Toilet) Di Stasiun Tanah Abang	39
Gambar 4. 16 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Mushola) Di Stasiun Rangkasbitung	40
Gambar 4. 17 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Fasilitas (Mushola) Di Stasiun Tanah Abang	41
Gambar 4. 18 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Keberangkatan KRL Yang Lebih Cepat Dari Jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung Dan Sebaliknya).....	41
Gambar 4. 19 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Keberangkatan KRL Yang Tepat Dari Jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung Dan Sebaliknya)	42
Gambar 4. 20 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Keberangkatan KRL Yang Terlambat ≥ 3 Menit Dari Jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung Dan Sebaliknya).....	43
Gambar 4. 21 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Keberangkatan KRL Yang Terlambat ≥ 5 Menit Dari Jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung Dan Sebaliknya).....	44
Gambar 4. 22 Persentase Pengguna Jasa KRL Commuter Line berdasarkan Bagaimana Persepsi Anda Mengenai Keberangkatan KRL Yang Terlambat ≥ 10 Menit Dari Jadwal (Tanah Abang - Rangkasbitung Dan Sebaliknya).....	44
Gambar 4. 23 Diagram Kartesius	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai CSI (Customer Satisfaction Index).....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Fasilitas Stasiun Rangkasbitung yang belum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019.....	26
Tabel 4. 2 Hasil Validitas	46
Tabel 4. 3 Hasil Reliabilitas	47
Tabel 4. 4 Hasil Korelasi Spearman	47
Tabel 4. 5 Diagram Kartesius	48
Tabel 4. 6 Nilai GAP Analysis	49
Tabel 4. 7 Nilai MIS dan MSS	50
Tabel 4. 8 Rekapitulasi nilai MIS dan WF.....	50
Tabel 4. 9 Rekapitulasi nilai WF	51
Tabel 4. 10 Customer Satisfaction Index (CSI).....	51