

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEDESTRIAN PADA KAWASAN *TRANSIT ORIENTED*
*DEVELOPMENT***

(Studi Kasus : Dukuh Atas)

TUGAS AKHIR



INTAN KENCANA PUTRI

1172004016

**PROGRAM STRUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEDESTRIAN PADA KAWASAN *TRANSIT ORIENTED*
*DEVELOPMENT***

(Studi Kasus : Dukuh Atas)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Bakrie**



INTAN KENCANA PUTRI

1172004016

**PROGRAM STRUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Intan Kencana Putri

NIM : 1172004016

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2021




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Intan Kencana Putri
NIM : 1172004016
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas
Pedestrian Pada Kawasan *Transit Oriented
Development*

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 : Dr. Ir. Ade Asmi., St., MSc., IPM ()
Penguji 1 : Safrilah, S.T., M.Sc. ()
Penguji 2 : Dr.Ir. Budianto Ontowirjo, MSc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pada Pedestrian Kawasan *Transit Oriented Development* (Studi Kasus : Dukuh Atas)”. Ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Teknik Sipil, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan doa dari berbagai pihak Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu kepada :

1. Terkhusus kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dan tidak pernah menuntut apapun dari saya, saya ucapkan banyak banyak terimakasih.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alishjhabana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie dan dosen pengajar Program Studi Teknik Sipil yang telah banyak memberikan ilmu selama menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
3. Bapak Dr. M. Ihsan., ST., MT., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil dan dosen pengajar yang telah banyak memberikan arahan dan ilmu selama menempuh pendidikan.
4. Bapak Dr. Ade Asmi, S.T., M.Sc., IPM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ini yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan serta dengan sabar memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Terimakasih untuk 24/7 , Delfi, Rani, Ayustin, Sandra, Alya, Nabilla dan Citra yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Terimakasih untuk teman-teman Program Studi Teknik Sipil terkhususnya angkatan 2017.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Intan Kencana Putri
NIM : 1162004034
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 FASILITAS PEDESTRIAN PADA KAWASAN *TRANSIT ORIENTED DEVELOPMENT* (Studi Kasus : Dukuh Atas)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif 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: 23 Agustus 2021

Yang menyatakan



Intan Kencana Putri

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEDESTRIAN PADA KAWASAN *TRANSIT ORIENTED DEVELOPMENT***

(Studi Kasus : Dukuh Atas)

Intan Kencana Putri ¹

ABSTRACT

Indonesia is a country that grows and develops from time to time, especially transportation. One of the areas in Jakarta, namely Dukuh Atas, with a lot of transportation moving from one mode to another, this can cause congestion or traffic congestion in the Dukuh Atas area. To reduce congestion, the government applies the concept of Transit Oriented Development in the Dukuh Atas area. To create a sense of security and comfort for users when moving using public transportation on foot in the TOD area. There is a special path, namely the pedestrian path, where the path is used specifically for pedestrians.

The purpose of this research is to find out the facilities located on the Dukuh Atas TOD pedestrian path, the gaps that occur and the level of satisfaction with the facilities. This study uses quantitative research methods and data processing is carried out with Validity Test, Reliability Test, Spearman Test, Importance Performance Analysis (IPA), GAP and Customer Satisfaction Index (CSI).

The results showed that, there are 30 facilities on the pedestrian path, 16 facilities have gaps, in testing with the IPA method there are 5 facilities in quadrant I, 7 facilities in quadrant II, 10 facilities in quadrant III, 1 facility in quadrant IV, and in testing with the CSI method the results of satisfaction with an index of 0.72. Based on the results obtained, there are 12 facilities that are not found on the pedestrian path, which can be evaluated to increase user satisfaction and conduct a survey or evaluation of the required facilities.

Keywords: *Satisfaction Level, Pedestrian Facilities, TOD, Importance Performance Analysis (IPA), GAP, Customer Satisfaction Index (CSI).*

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEDESTRIAN PADA KAWASAN *TRANSIT ORIENTED DEVELOPMENT***

(Studi Kasus : Dukuh Atas)

Intan Kencana Putri ¹

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang tumbuh dan berkembang dari masa ke masa khususnya transportasi. Salah satu wilayah yang berada di Jakarta, yaitu Dukuh Atas dengan banyaknya transportasi yang berpindah dari satu moda ke moda lainnya, hal ini dapat menyebabkan kemacetan atau kepadatan lalu lintas pada wilayah Dukuh Atas. Untuk mengurangi adanya kemacetan, pemerintah menerapkan konsep *Transit Oriented Development* pada wilayah Dukuh Atas. Untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna saat berpindah menggunakan transportasi umum dengan berjalan kaki pada kawasan TOD. Terdapat jalur khusus yaitu jalur pedestrian, di mana jalur tersebut digunakan khusus untuk pejalan kaki.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui fasilitas yang berada pada jalur pedestrian TOD Dukuh Atas, kesenjangan yang terjadi serta tingkat kepuasan terhadap fasilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengolahan data dilakukan dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Spearman, *Importance Performane Analysis* (IPA), GAP dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 30 fasilitas pada jalur pedestrian, 16 fasilitas terjadi kesenjangan, pada pengujian dengan metode IPA terdapat 5 fasilitas pada kuadran I, 7 fasilitas pada kuadran II, 10 fasilitas pada kuadran III, 1 fasilitas pada kuadran IV, dan pada pengujian dengan metode CSI hasil tingkat kepuasan dengan indeks 0,72. berdasarkan hasil yang didapatkan terdapat 12 fasilitas yang tidak terdapat pada jalur pedestrian dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan melakukan survey atau evaluasi fasilitas yang dibutuhkan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Fasilitas Pedestrian, TOD, *Importance Performane Analysis* (IPA), GAP, *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	I
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETJUAN PUBLIKASI.....	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
ABSTRAK.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL.....	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
DAFTAR NOTASI.....	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.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTKA.....	5
2.1 <i>Transit Oriented Development (TOD)</i>	5
2.1.1 Pengertian <i>Transit Oriented Development (TOD)</i>	5
2.1.2 Karakteristik <i>Transit Oriented Development (TOD)</i>	6
2.1.3 Kawasan <i>Transit Oriented Development (TOD)</i>	8
2.2 Jalur Pedestrian.....	8
2.2.1 Pengertian Jalur Pedestrian.....	8
2.3 Fasilitas Pedestrian.....	9
2.3.1 Fasilitas Pedestrian Menurut Kementerian PUPR (Putlisbang Jalan dan Jembatan) Tahun 2018	11
2.3.2 Fasilitas Pedestrian Menurut ITDP Tahun 2019.....	21
2.4 Kecepatan Pejalan Kaki	30

2.5 Non-Motorized Transportasi.....	31
2.6 Shelter Ojek Online.....	31
2.7 Moda Transportasi.....	31
2.8 Tingkat Kepuasan	32
2.9 Gap Analisis.....	32
2.10 Sampel Responden.....	33
2.11 Kuesioner.....	33
2.12 Uji Validitas	34
2.13 Uji Reliabilitas.....	34
2.14 Uji Spearman.....	35
2.15 Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	35
2.16 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	37
2.17 Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Bagan Alir Penelitian.....	42
3.2 Umum.....	43
3.3 Persiapan Penelitian.....	43
3.4 Lokasi Penelitian.....	43
3.5 Waktu Penelitian.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Data Primer.....	45
3.8 Data Sekunder.....	45
3.9 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.10 Mode Sampling.....	47
3.11 Pengolahan Data.....	47
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1 Pengumpulan Data.....	49
4.2 Fasilitas Pedestrian Menurut PUPR dan ITDP.....	49
4.3 Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden.....	56
4.3.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.3.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	57

4.3.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.3.4 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.3.5 Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
4.3.6 Demografi Responden Berdasarkan Yang Pernah Berjalan Kaki Di Jalur Pedestrian.....	61
4.3.7 Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalan Selama Seminggu.....	62
4.3.8 Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki.....	63
4.3.9 Demografi Responden Berdasarkan Waktu Saat Berjalan Kaki.....	64
4.3.10 Demografi Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki.....	65
4.3.11 Demografi Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sesudah Berjalan Kaki.....	66
4.3.12 Demografi Responden Berdasarkan Berjalan Pada Trotoar.....	67
4.3.13 Demografi Responden Berdasarkan Jalan yang Dilewati Memiliki Trotoar.....	68
4.3.14 Demografi Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki.....	69
4.3.15 Demografi Responden Berdasarkan Keamanan Saat Berjalan Kaki	70
4.3.16 Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima..	70
4.3.17 Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan Dan Lainnya.....	71
4.3.18 Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Kendaraan.....	72
4.3.19 Demografi Responden Berdasarkan Kecapatan Berjalan.....	73
4.3.20 Demografi Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Berpindah Moda Saat Berjalan Kaki.....	74
4.4 Pengolahan Data.....	75
4.4.1 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	75
4.4.1.1 Tingkat Kesesuaian.....	75

4.4.1.1 Diagram Kartesius.....	78
4.4.1.3 Gap Analisis.....	79
4.4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	80
4.4.2.1 Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).....	80
4.4.2.2 Membuat WF (Weight Factors).....	82
4.4.2.3 Membuat WS (Weight Score).....	83
4.4.2.4 Menentukan nilai CSI (Customer Satisfaction Index).....	84
4.5 Analisis dan Pembahasan.....	85
4.5.1 Analisis Fasilitas Pedestrian.....	85
4.5.2 Analisis Kuesioner.....	86
4.5.3 Analisis Karakteristik Pejalan Kaki.....	89
4.5.4 Analisis <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	90
4.5.5 Analisis GAP.....	92
4.5.6 Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Pengembangan Kawasan Transit.....	6
Gambar 2 . Konsep TOD Cervero.....	7
Gambar 3 . Persepektif dan Dimensi Jalur Sepeda di Trotoar.....	13
Gambar 4 . Contoh Pedestrian Platform di Ruas Jalan.....	14
Gambar 5 . Contoh Pedestrian Platform di Persimpangan.....	14
Gambar 6 . Perspektif Jembatan Penyeberangan Orang.....	15
Gambar 7 Tipikal Jembatan Penyebrangan	16
Gambar 8 . Tipikal Terowongan Pejalan Kaki.....	17
Gambar 9 . Tipe Balok Peringatan.....	18
Gambar 10 . Tipe Blok Pengarah.....	18
Gambar 11 . Dimensi Jendulan.....	19
Gambar 12 . Pemilihan Moda di Indonesia.....	32
Gambar 13 . Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	37
Gambar 14 . Bagan Alir Penelitian.	42
Gambar 15 . Lokasi Penelitian.....	44
Gambar 16 . Rumus Lemeshow.....	46
Gambar 17 . Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 18 . Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 19 . Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Gambar 20 . Persentase Responden Berdasarkan Pekerejaan.....	59
Gambar 21 . Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Gambar 22 . Persentase Responden Berdasarkan yang Pernah Berjalan Kaki di Jalur Pedestrian.....	61
Gambar 23 . Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	62
Gambar 24 . Persentase Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki.....	63
Gambar 25 . Persentase Responden Berdasarkan Waktu Saat Berjalan Kaki.....	64
Gambar26. Persentase Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki.....	66
Gambar 27. Persentase Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Sesudah Berjalan Kaki.....	67
Gambar 28 . Persentase Responden Berdasarkan Berjalan Pada Trotoar.....	68

Gambar 29. Persentase Responden Berdasarkan Jalan yang Dilewati Memiliki Trotoar.....	69
Gambar 30. Persentase Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki.....	69
Gambar 31. Persentase Responden Berdasarkan Keamanan Saat Berjalan Kaki.....	70
Gambar 32. Persentase Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima.	71
Gambar 33. Persentase Responden Berdasarkan Perlu Adanya Pepohonan dan Lainnya.....	72
Gambar 34. Persentase Responden Berdasarkan Kecepatan Berkendara.....	73
Gambar 35. Persentase Responden Berdasarkan Kecepatan Berjalan.....	74
Gambar 36. Persentase Responden Berdasarkan Waktu Tempuh.....	75
Gambar 37. Diagram Kartesius.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 : <i>Story Blast</i> pada aplikasi <i>Whatsapp</i>	105
Lampiran 3 : Penyebaran kuesioner pada Aplikasi Instagram.....	106
Lampiran 4 : Penyebaran kuesioner pada group <i>whatsApp</i>	107

DAFTAR NOTASI

ITDP	: <i>Institute for Transportation and Development Policy</i>
SHE	: <i>Safety, Health dan Environment</i>
TOD	: <i>Transit Oriented Development</i>
NMT	: <i>Non-Motorized Transport</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
WF	: <i>Weight Factors</i>
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
WS	: <i>Weight Score</i>
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>
HS	: <i>Highest Scale</i>
MRT	: <i>Mass Rapid Transit</i>
LRT	: <i>Light Rail Transit</i>
Rxy	: Koefisien korelasi <i>Product Moment</i>
N	: Jumlah responden
xi	: Skor setiap item pada percobaan pertama
yi	: Skor setiap item pada percobaan selanjutnya.
Rtot	: Angka keseluruhan item reliabilitas
Rtt	: Angka belahan pertama dan kedua reliabilitas.
Tki	: Tingkat kesesuaian responden.
Xi	: Skor penilaian kinerja atau realita jasa.
Yi	: Skor penilaian kepentingan atau ekspektasi pelanggan.
\bar{X}	: Skor rata-rata pada tingkat pelaksanaan atau realita.
\bar{Y}	: Skor rata-rata pada tingkat kepentingan atau ekspektasi.
P	: Atribut kepentingan ke-p