

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI LRT (*LIGHT RAIL TRANSIT*) RUTE
DUKUH ATAS – JATI MULYA**

TUGAS AKHIR



Muhammad Rifo Gesdianlie

1202004042

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

2024

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI LRT (*LIGHT RAIL TRANSIT*) RUTE
DUKUH ATAS – JATI MULYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik



Muhammad Rifo Gesdianlie

1202004042

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

2024

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 : Muhammad Rifo Gesdianlie

NIM : 1202004042

Tanda Tangan : 

Tanggal : Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh.

Nama : Muhammad Rifo Gesdianlie

NIM : 1202004042


Program Studi : Teknik Sipil


Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi
LRT (*Light Rail Transit*) Rute Dukuh Atas – Jati Mulya

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 : Dr. Ir. Ade Asmi., MSc., IPM ()

Penguji I : Safrilah, ST.,ST., M.Sc. ()

Penguji II : Pandit Pranggana, S.T.,MSc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Agustus 2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Muhammad Rifo Gesdianlie

NIM : 1202004042

Program Studi : Teknik Sipi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

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 : Agustus 2024

Yang menyatakan



Muhammad Rifo Gesdianlie

KATA PENGANTAR

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 Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi LRT (*Light Rail Transit*) Rute Dukuh Atas – Jati Mulya”.

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. Kedua orang tua 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. Alishjhabana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie dan Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Fatin Adriati, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie.
4. Bapak Dr. Ir Ade Asmi, S.T., M.Sc., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, bimbingan, dukungan, dan motivasi bagi penulis selama peneliti dan penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah banyak memberi ilmu dan pengetahuan serta arahan selama masa pendidikan.
6. Teman-teman Mahasiswa Program Teknik Sipil Universitas Bakrie Angkatan 2020 serta orang-orang terdekat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan semangat hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
7. Kepada kawan-kawan Fadly, Rafli, Fadil, Sri, Annistya, Jelly dan kawan-kawan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terima kasih telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

8. Chaca, cepi dan teman - teman *student exchange* sebagai partner diskusi yang saling menyemangati satu sama lain selama perkuliahan di universiti tun hussein onn Malaysia (UTHM).

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

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI LRT (*LIGHT RAIL TRANSIT*) RUTE DUKUH ATAS – JATI MULYA

Muhammad Rifo Gedianlie¹

ABSTRAK

Jakarta merupakan kota yang padat dengan berbagai aktivitas. Untuk mendukung kehidupan sehari-hari penduduknya, transportasi sangat penting. Banyak penduduk Jakarta menggunakan kendaraan pribadi, yang menyebabkan kemacetan terutama di daerah pusat seperti perkantoran sekolah, dan wilayah industri. Pemerintah berusaha mengatasi masalah ini dengan menyediakan lebih banyak transportasi publik atau umum. Manfaat dan tujuan utama dari penggunaan transportasi publik yaitu mengurangi kemacetan, mengurangi polusi udara, alternatif kendaraan pribadi. Untuk mengatasi semakin meningkatnya kemacetan dan semakin buruknya sistem transportasi yang ada di Kota Jakarta, maka pemerintah menggagas untuk membangun *Light Rail Transit* (LRT). Dengan menyediakan sistem transportasi massal yang efisien, LRT diharapkan dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan-jalan utama, mengurangi kemacetan, dan meningkatkan mobilitas. Oleh sebab itu, operasional LRT Jakarta ini perlu dianalisis dan ditingkatkan kinerjanya dalam pelayanan untuk masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kinerja LRT 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 Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman di dalam stasiun, ketersediaan fasilitas untuk penumpang prioritas, jarak dari gate ke peron dan ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan. Pengguna jasa LRT 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 LRT fase 1 ini

Kata Kunci: Light Rail Transit(LRT),Transportasi,Kepuasan pengguna jasa, Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI), (maksimum 5 kata kunci)

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI LRT (*LIGHT RAIL TRANSIT*) RUTE DUKUH ATAS –
JATI MULYA**

Muhammad Rifo Gedianlie¹

ABSTRACT

Jakarta is a busy city with various activities. To support the daily lives of its residents, transportation is very important. Many Jakarta residents use private vehicles, which causes traffic jams, especially in central areas such as school offices and industrial areas. The government is trying to overcome this problem by providing more public or general transportation. The main benefits and objectives of using public transportation are reducing congestion, reducing air pollution, an alternative to private vehicles. To overcome the increasing congestion and increasingly poor transportation system in the city of Jakarta, the government has initiated the construction of Light Rail Transit (LRT). By providing an efficient mass transportation system, the LRT is expected to reduce the number of private vehicles on main roads, reducing congestion, and improve mobility. Therefore, the Jakarta LRT's operations need to be analyzed and its performance in providing services to the community improved. The aim of this research is to assess the performance of LRT from the perceptions of service users and identify which attributes should be prioritized for improvement in an effort to improve the quality of its services. The analysis in this research uses the Importance Performance Analysis (IPA) research method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. From the research results obtained, there are 3 attributes that are included in the Main Priorities in improving the quality of MRT services. These attributes are the availability of a comfortable waiting room at the station, the availability of facilities for priority passengers, the distance from the gate to the platform and the availability of insurance or safety guarantees. LRT service users are satisfied with the facilities and services provided by the service provider, however there are still several things that must be paid attention to or improved by the service provider in order to increase satisfaction for phase 1 LRT service users.

Keywords: *Light Rail Transit (LRT), Transportation, Service User Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) method, (maximum 5 keywords)*

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Transportasi.....	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.2 Transportasi Massal Kereta api Berbasis Listrik	8
2.2.1 Lintas Rel Terpadu / <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	8
2.2.2 Moda Raya Terpadu / <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT).....	9
2.2.3 KRL <i>Commuter Line</i>	10
2.3 Pengguna Jasa	10
2.3.1 Pengertian.....	10
2.3.2 Kepuasan pada Pengguna Jasa	11

2.4 Pemilihan Moda Transportasi	12
2.4.1 Pengertian.....	12
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda.....	13
2.5 Tranportasi Publik Terintegrasi.....	13
2.6 <i>Importance Performance analysis (IPA)</i>	14
2.7 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Bagan Alir Penelitian	24
3.2 Umum.....	25
3.3 Persiapan Penelitian	25
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Analisis Data	27
3.7 Penjelasan Variabel.....	31
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	32
4.1 Pendahuluan	32
4.2 Fasilitas Kereta Api Menurut Kementerian Perhubungan.....	32
4.3 Karakteristik Responden	36
4.4 Karakteristik Perjalanan	40
4.5 Pengolahan data	50
4.5.1 Analisis <i>Cross Tabulation</i> (Tabulasi Silang) Karakteristik Responden dan Karakteristik Perjalanan	50
4.5.2 <i>Importance Performance Aanalysis (IPA)</i>	52
4.5.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57
4.6 Analisis dan Pembahasan.....	61

4.6.1 Analisis kuesioner	61
4.6.2 Analisis Karakteristik Pengguna Jasa dan Karakteristik Perjalanan....	63
4.6.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	64
4.6.4 Analisis GAP.....	66
4.6.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Importance Performance Analysis dalam Diagram Kartesius.....	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	24
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Penelitian	26
Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan	40
Gambar 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Maksud Perjalan.....	42
Gambar 4. 7 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan LRT ...	43
Gambar 4. 8 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi hari menggunakan LRT	44
Gambar 4. 9 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Waktu	45
Gambar 4. 10 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	45
Gambar 4. 11 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu	46
Gambar 4. 12 Persentase Responden Berdasarkan Lama Waktu Menunggu Kedatangan LRT.....	47
Gambar 4. 13 Persentase Responden Berdasarkan Lama Waktu Perjalanan Menuju Stasiun Tujuan LRT.....	48
Gambar 4. 14 Persentase Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Transportasi Dari Stasiun LRT ke Tempat Tujuan	49
Gambar 4. 15 Persentase Responden Berdasarkan Moda dari Stasiun LRT Menuju Tempat Tujuan Akhir	50
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius IPA.....	56
Gambar 4. 17 Nilai Korelasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	63
Gambar 4. 18 Nilai Korelasi.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	30
Tabel 4. 1 Fasilitas layanan light rail transit (LRT) menurut Kementerian Perhubungan.....	32
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 4 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4. 5 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 6 Tabel Responden Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel 4. 7 Tabel Responden Berdasarkan Stasiun Awal.....	41
Tabel 4. 8 Tabel Responden Berdasarkan Stasiun akhirl	41
Tabel 4. 9 Tabel Responden Berdasarkan Maksud Perjalan	42
Tabel 4. 10 Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan LRT.....	43
Tabel 4. 11 Responden Berdasarkan Frekuensi hari menggunakan LRT	44
Tabel 4. 12 Responden Berdasarkan Frekuensi waktu.....	45
Tabel 4. 13 Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran	46
Tabel 4. 14 Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu.....	46
Tabel 4. 15 Responden Berdasarkan Lama Waktu Menunggu Kedatangan LRT	47
Tabel 4. 16 Responden Berdasarkan Lama Waktu Perjalanan Menuju Stasiun Tujuan LRT	48
Tabel 4. 17 Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Transportasi Dari Stasiun LRT ke Tempat Tujuan	49
Tabel 4. 18 Responden Berdasarkan Moda dari Stasiun LRT Menuju Tempat Tujuan Akhir	50
Tabel 4. 19 Data Analisis Crosstab Usia dan Maksud Perjalanan	51
Tabel 4. 20 Data Analisis Crosstab Pendidikan dan Alasan Menggunakan LRT	51
Tabel 4. 21 Tingka Kesesuaian	53
Tabel 4. 22 Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	54
Tabel 4. 23 Nilai GAP Analysis	57
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	58
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF	59
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Nilai Weight Score	60

Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas 101 Kuesioner.....	62
Tabel 4. 28 Nilai CSI.....	67