

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS YOGYAKARTA-SOLO

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
FLORENTINA TEDJALAKSANA
NPM : 13 02 15010



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
Juli 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS YOGYAKARTA-SOLO.

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2017

Yang membuat pernyataan



(FLORENTINA TEDJALAKSANA)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG
KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS
YOGYAKARTA-SOLO**

Oleh :

FLORENTINA TEDJALAKSANA

NPM : 13.02.15010

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, 24-07-2017

Pembimbing



(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG
KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS
YOGYAKARTA-SOLO**

Laporan Tugas Akhir

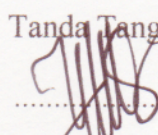
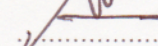
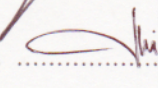


Oleh :

FLORENTINA TEDJALAKSANA

NPM : 13.02.15010

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		24.07.2017
Anggota : Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		24.07.2017
Anggota : Ir. Dr. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		21/7/2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo” adalah untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-1 (S-1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya.
3. Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi yang telah membantu dan membimbing proses administrasi Tugas Akhir.
5. Para dosen di Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Keluarga terkasih yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulisan dan pelaksanaan Tugas Akhir ini.
7. Sahabat seperjuangan, Gaddies : Desi Maryani, Fransiska Riris Asnanti, Aditya Prasetya Ningtyas, Gabriella Yessy Prastiti, Sterya Hangganararas.

8. Teman-teman Teknik Sipil angkatan 2013 yang sudah memberikan dukungan dalam pelaksanaan Tugas Akhir.
9. Serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan dalam menyempurnakan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan-rekan pembaca sekalian.

Yogyakarta, Juli 2017

FLORENTINA TEDJALAKSANA

NPM : 13.02.15010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Angkutan.....	6
2.2 Angkutan Umum.....	6
2.3 Jenis Angkutan Umum.....	7
2.4 Trayek Angkutan Umum	8
2.5 Trayek Kereta Api.....	9
2.6 Pelayanan Jasa	10
2.7 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	13
2.8 Keaslian Tugas Akhir	14
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Konsep Kepuasan Penumpang.....	15
3.2 Kriteria Kinerja	16
3.2.1 Tingkat Pelayanan	16
3.2.2 Kualitas Pelayanan	17
3.3 Sampel Penelitian.....	18

3.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
3.4.1	Mencari Tingkat Kesesuaian	21
3.4.2	Diagram Kartesius	22
3.5	Teori Uji Kuisioner	25
3.5.1	Uji Validitas.....	25
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	28

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Lokasi Penelitian.....	30
4.2	Metode Penelitian	30
4.3	Metode Pengumpulan Data.....	31
4.4	Alat Bantu Penelitian	32
4.5	Cara Pelaksanaan Survei.....	33
4.6	Bagan Alir Penelitian.....	34
4.7	Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	35

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Umum	36
5.1.1	Atribut Pertanyaan.....	36
5.2	Survei Pendahuluan	39
5.2.1	Uji Validitas.....	39
5.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
5.3	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang	44
5.4	Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan	46
5.5	Analisis Kuadran.....	55
5.5.1	Analisis Kuadran Kasat Mata (<i>Tangible</i>).....	56
5.5.2	Analisis Kuadran Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
5.5.3	Analisis Kuadran Kecepatan Tanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	61
5.5.4	Analisis Kuadran Jaminan (<i>Assurance</i>).....	63
5.5.5	Analisis Kuadran Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	66
5.5.6	Analisis Kuadran Secara Keseluruhan	69
5.6	Standar Pelayanan Minimal Angkutan	73

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	81
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Koefisien Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel 4.2 Persentase Tingkat Kesesuaian	32
Tabel 4.3 Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	35
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	41
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	43
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 5.5 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kasat mata (<i>tangible</i>).....	44
Tabel 5.6 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari keandalan (<i>reliability</i>)	44
Tabel 5.7 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kecepatan tanggap (<i>responsiveness</i>)	44
Tabel 5.8 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari jaminan (<i>assurance</i>).....	44
Tabel 5.9 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kepedulian (<i>empathy</i>).....	45
Tabel 5.10 Tingkat kepuasan penumpang dari kasat mata (<i>tangible</i>).....	45
Tabel 5.11 Tingkat kepuasan penumpang dari keandalan (<i>reliability</i>).....	45
Tabel 5.12 Tingkat kepuasan penumpang dari kecepatan tanggap (<i>responsiveness</i>)	45
Tabel 5.13 Tingkat kepuasan penumpang dari jaminan (<i>assurance</i>).....	45
Tabel 5.14 Tingkat kepuasan penumpang dari kepedulian (<i>empathy</i>).....	45
Tabel 5.15 Kesesuaian kasat mata (<i>tangible</i>).....	48
Tabel 5.16 Kesesuaian keandalan (<i>reliability</i>).....	49
Tabel 5.17 Kesesuaian kecepatan tanggap (<i>responsiveness</i>)	51
Tabel 5.18 Kesesuaian jaminan (<i>assurance</i>).....	52
Tabel 5.19 Kesesuaian kepedulian (<i>empathy</i>).....	54
Tabel 5.20 Penilaian Analisis Kuadran Kasat Mata (<i>Tangible</i>).....	56
Tabel 5.21 Penilaian Analisis Kuadran Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
Tabel 5.22 Penilaian Analisis Kuadran Kecepatan Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	61

Tabel 5.23 Penilaian Analisis Kuadran Jaminan (<i>Assurance</i>)	64
Tabel 5.24 Penilaian Analisis Kuadran Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	66
Tabel 5.25 Penilaian Analisis Kuadran Keseluruhan	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Standar Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api dalam Perjalanan	79
Lampiran 2	<i>Tabel Product Moment</i>	84
Lampiran 3	Kuesioner	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	34
Gambar 5.1 GAP Kasat Mata (<i>Tangible</i>).....	49
Gambar 5.2 GAP Keandalan (<i>Reliability</i>)	50
Gambar 5.3 GAP Kecepatan Tanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	52
Gambar 5.4 GAP Jaminan (<i>Assurance</i>)	53
Gambar 5.5 GAP Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	55
Gambar 5.6 Grafik Analisis Kuadran Kasat Mata (<i>Tangible</i>)	57
Gambar 5.7 Grafik Analisis Kuadran Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
Gambar 5.8 Grafik Analisis Kuadran Kecepatan Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	62
Gambar 5.9 Grafik Analisis Kuadran Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
Gambar 5.10 Grafik Analisis Kuadran Kepedulian (<i>Empathy</i>)	67
Gambar 5.11 Grafik Analisis Kuadran Keseluruhan	70

INTISARI

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS YOGYAKARTA-SOLO, Florentina Tedjalaksana, NPM 13 02 15010, tahun 2017, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adanya gerbong kereta khusus wanita (KKW) bertujuan untuk mengurangi tingkat pelecehan seksual dan perilaku kekerasan terhadap wanita pada angkutan umum. Kinerja dari gerbong kereta api khusus wanita belum diketahui. Hal ini lah yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja gerbong khusus wanita kereta api , khususnya Kereta Api Prambanan Ekspres jalur Yogyakarta-Solo.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 105 kuesioner kepada penumpang wanita di gerbong khusus wanita kereta api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran.

Dari hasil analisis diketahui bahwa atribut dari pelayanan yang harus dipertahankan adalah fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri dengan tingkat kesesuaian 106,25%; tingkat penerangan di kereta api dengan tingkat kesesuaian 1007,79%; kecepatan tanggap petugas kereta api dalam menanggapi kritik dan saran dari konsumen dengan tingkat kesesuaian 105,31%; dan kesetaraan sosial petugas terhadap penumpang dengan tingkat kesesuaian 101,8%. Adapun atribut dari pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah tingkat kebersihan di kereta api dengan tingkat kesesuaian 99,49%; kenyamanan duduk di kursi kereta api dengan tingkat kesesuaian 98,12%; fasilitas untuk penumpang difabel dengan tingkat kesesuaian 96,79%; dan kesigapan petugas kereta api dalam menertibkan penumpang yang melanggar peraturan dengan tingkat kesesuaian 98,66%.

Kata Kunci: Gerbong Kereta Khusus Wanita, Kualitas Pelayanan, Validitas, Reliabilitas, *Importance Performance Analysis (IPA)*