

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KERETA BANDARA  
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

Laporan Tugas Akhir  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :  
ROBERTUS HAPRINTO DWI RISTIAWAN  
NPM : 14 02 153511



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
JUNI 2018**

## PERNYATAAN

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

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KERETA BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-  
HATTA**

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, Juni 2018

Yang membuat pernyataan

  
  
(Robertus Haprinto Dwi Kisciawan)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KERETA BANDARA  
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

Oleh :

**ROBERTUS HAPRINTO DWI RISTIAWAN**

**NPM : 14.02.15351**

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, ...3...7...2018

Pembimbing



(Ir. P. Eliza Purnamasari, M. Eng.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KERETA BANDARA  
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

Laporan Tugas Akhir

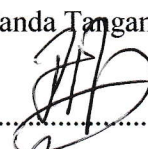
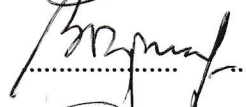
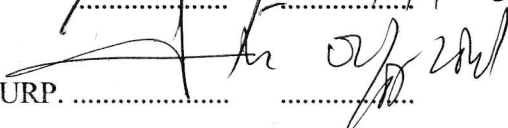


Oleh :

**ROBERTUS HAPRINTO DWI RISTIAWAN**

**NPM : 14.02.15351**

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. P. Eliza Purnamasari, M. Eng.		3-7-2018
Anggota : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		2/7/2018
Anggota : FX. Pranoto Dirhan Putra, S.T., MURP.		

## KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat 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 Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta” 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. Ibu Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc. CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. AY. Harijanto S, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Dr. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ir. P. Eliza Purnamsari, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis.
6. Keluarga tercinta Bapak, Ibu, Mbak Tari, Dek Maria yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
7. Direksi PT. Railink yang bersedia memberikan data dan izin menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data penelitian.
8. Para responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Teman-teman kontrakan yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
10. Serta teman-teman semua yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

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

Yogyakarta, Juni 2018

Robertus Haprinto Dwi Ristiawan

NPM : 14.02.15351

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA HANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Tugas Akhir .....	7
1.5 Manfaat Tugas Akhir .....	7
1.6 Keaslian Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Perkeretaapian.....	9
2.2 Angkutan Kereta Api .....	10
2.3 Fasilitas Stasiun .....	10
2.4 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	11
2.5 Pengukuran Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	13
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14

### **BAB III LANDASAN TEORI**

3.1 Konsep Kepuasan Penumpang atau Pelanggan .....	16
3.2 Kriteria Kinerja .....	16
3.2.1 Faktor Ttingkat Pelayanan.....	17
3.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan.....	17
3.3 Sampel Penelitian.....	18
3.4 Teori Uji Kuesioner .....	20
3.4.1 Uji Validitas.....	20
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Kepentingan-Kinerja) .....	24
3.5.1 Mencari Tingkat Kesesuaian .....	25
3.5.2 Diagram Kartesius .....	27

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1 Lokasi Penelitian.....	31
4.2 Metode Penelitian .....	31
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
4.4 Alat Bantu Penelitian .....	33
4.5 Cara Pelaksanaan Survei.....	34
4.6 Bagan Alir Penelitian.....	35
4.7 Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	36

### **BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

5.1 Umum .....	37
5.2 Karakteristik Penumpang.....	37
5.2.1 Jenis Kelamin .....	37
5.2.2 Usia.....	38
5.2.3 Jenis Pekerjaan .....	39
5.2.4 Tingkat Pendapatan .....	40
5.2.5 Moda Transportasi Sebelum Menggunakan Kereta Api Bandara Internasional Soekarno-Hatta .....	41



5.2.6 Alasan Menggunakan Kereta Api Bandara Internasional Soekarno- Hatta .....	42
5.2.7 Moda Menuju Stasiun BNI City/Batu Ceper.....	43
5.2.8 Moda Meninggalkan Stasiun BNI City/Batu Ceper .....	44
5.3 Atribut Pertanyaan .....	45
5.4 Survey Pendahuluan.....	51
5.4.1 Uji Validitas.....	51
5.4.2 Uji Reliabilitas.....	59
5.5 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang .....	67
5.6 Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan .....	69
5.7 Analisis Kuadran.....	76
5.7.1 Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata) .....	77
5.7.2 Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	80
5.7.3 Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	82
5.7.4 Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan).....	84
5.7.5 Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati).....	87
5.7.6 Analisis Kuadran Keseluruhan .....	89
5.8 Tanggapan Penumpang .....	93
5.8.1 Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini .....	93
5.8.2 Wacana Kenaikan Harga Tiket Menjadi Rp. 100.000,00.....	94
5.8.3 Penambahan Rute Perjalanan Kereta Bandara Internasional Soekarno- Hatta.....	95
5.8.4 Yang Perlu Ditingkatkan PT. Railink.....	96
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	98
6.1.1 Tingkat Kepuasan Penumpang .....	98
6.1.2 Pelayanan Yang Perlu Dipertahankan dan Ditingkatkan .....	98
6.1.3 Kenaikan Harga Tiket Yang Dapat di Terima Oleh Masyarakat .....	99
6.2 Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA ..... 102**

**LAMPIRAN..... 104**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Koefisien Reliabilitas .....	24
Tabel 4.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	32
Tabel 4.2	Persentase Tingkat Kesesuaian .....	33
Tabel 4.3	Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	36
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	54
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	58
Tabel 5.3	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kinerja atau Kepuasan Penumpang .....	61
Tabel 5.4	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kepentingan atau Harapan Penumpang .....	66
Tabel 5.5	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Tangibles</i> (Nyata) .....	67
Tabel 5.6	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	67
Tabel 5.7	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	68
Tabel 5.8	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Assurance</i> (Jaminan).....	68
Tabel 5.9	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Empathy</i> (Empati).....	68
Tabel 5.10	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Tangibles</i> (Nyata).....	68
Tabel 5.11	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	69
Tabel 5.12	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	69
Tabel 5.13	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
Tabel 5.14	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Empathy</i> (Empati) .....	69
Tabel 5.15	Kesesuaian <i>Tangibles</i> (Nyata) .....	71
Tabel 5.16	Kesesuaian <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	72
Tabel 5.17	Kesesuaian <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	73
Tabel 5.18	Kesesuaian <i>Assurance</i> (Jaminan).....	74
Tabel 5.19	Kesesuaian <i>Empathy</i> (Empati) .....	75
Tabel 5.20	Penilaian Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata).....	77

Tabel 5.21 Penilaian Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	80
Tabel 5.22 Penilaian Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	82
Tabel 5.23 Penilaian Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	85
Tabel 5.24 Penilaian Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati) .....	87
Tabel 5.25 Penilaian Analisis Kuadran Keseluruhan.....	89



## DAFTAR GAMBAR

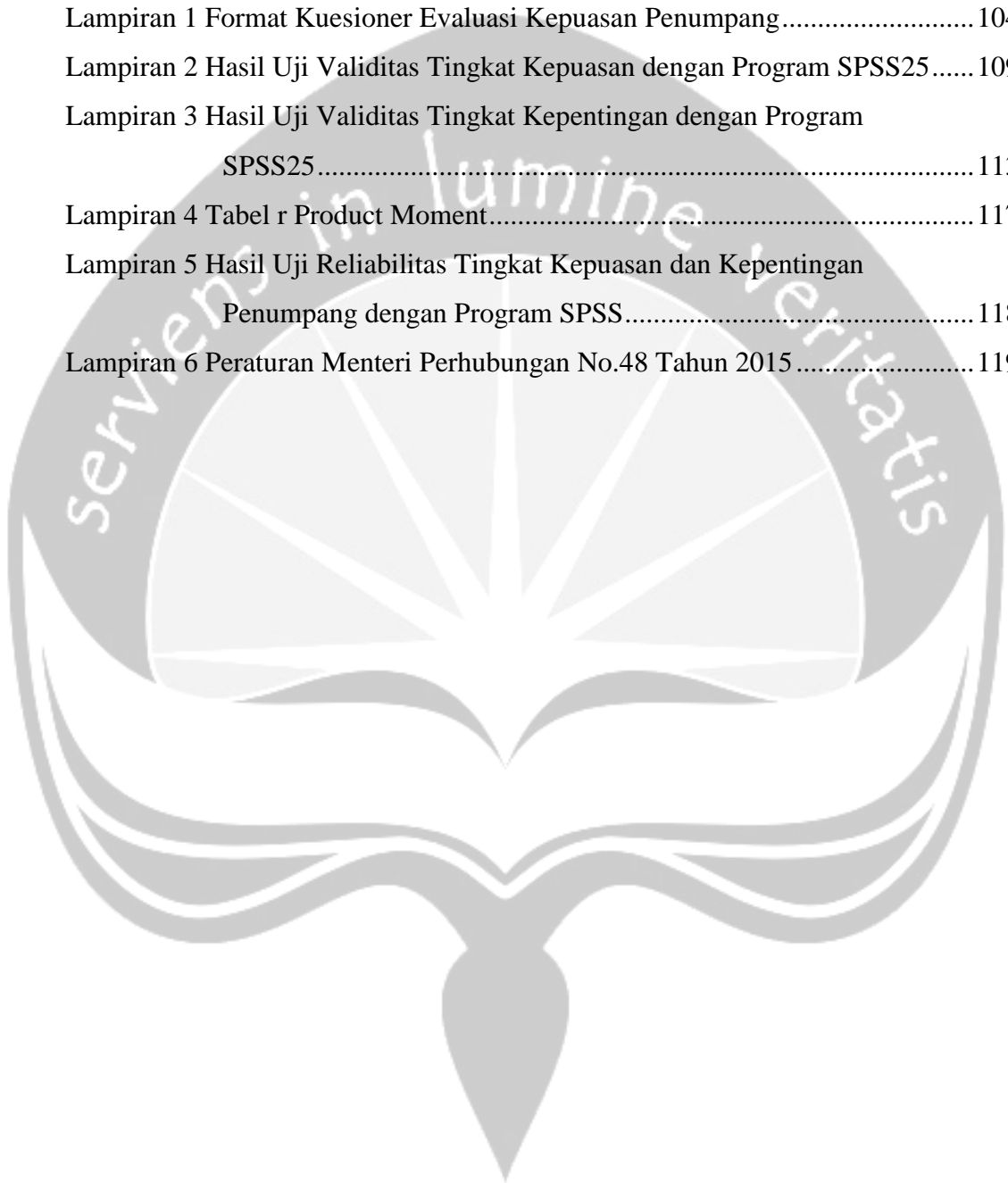
Gambar 1.1	Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	1
Gambar 1.2	Rute Kereta Bandara Soekarno-Hatta .....	3
Gambar 1.3	<i>Interior</i> Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	4
Gambar 1.4	Stasiun Kereta Api Bandara Soekarno-Hatta.....	5
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	29
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian .....	35
Gambar 5.1	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 5.2	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia .....	39
Gambar 5.3	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Gambar 5.4	Penyebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	41
Gambar 5.5	Moda Transportasi Sebelum Menggunakan KA Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	42
Gambar 5.6	Alasan Menggunakan Kereta Api Bandara Internasional Soekarno- Hatta .....	43
Gambar 5.7	Moda Menuju Stasiun BNI City/Batu Ceper .....	44
Gambar 5.8	Moda Meninggalkan Stasiun BNI City/Batu Ceper.....	45
Gambar 5.9	GAP <i>Tangibles</i> (Nyata).....	72
Gambar 5.10	GAP <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	73
Gambar 5.11	GAP Kecepatan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	74
Gambar 5.12	GAP <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	75
Gambar 5.13	GAP <i>Empathy</i> (Empati) .....	76
Gambar 5.14	Grafik Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata).....	78
Gambar 5.15	Grafik Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	80
Gambar 5.16	Grafik Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	82
Gambar 5.17	Grafik Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
Gambar 5.18	Grafik Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati) .....	87
Gambar 5.19	Grafik Analisis Kuadran Keseluruhan .....	90
Gambar 5.20	Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini.....	94

Gambar 5.21 Wacana Kenaikan Harga Tiket Menjadi Rp. 100.000,00 ..... 95  
Gambar 5.22 Penambahan Rute Perjalanan ..... 96  
Gambar 5.23 Yang Perlu Ditingkatkan PT. Railink ..... 97



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner Evaluasi Kepuasan Penumpang.....	104
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dengan Program SPSS25.....	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dengan Program SPSS25.....	113
Lampiran 4 Tabel r Product Moment.....	117
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang dengan Program SPSS.....	118
Lampiran 6 Peraturan Menteri Perhubungan No.48 Tahun 2015.....	119



## INTISARI

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KERETA BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**, Robertus Haprinto Dwi Ristiawan, NPM 14 02 15351, tahun 2018, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Macet sering di rasakan masyarakat yang ingin menuju dan meninggalkan Bandara Soekarno-Hatta. Sebelum ada kereta bandara, masyarakat hanya memiliki alternatif bus Damri, taksi konvensional, taksi online, dan mobil pribadi apabila ingin ke bandara dan sebaliknya. Kereta Bandara Soekarno-Hatta resmi beroperasi pada awal tahun 2018. Dengan menggunakan Kereta Bandara Soekarno-Hatta, waktu tempuh menuju Bandara Soekarno-Hatta dari pusat kota Jakarta dan sebaliknya hanya 46 menit, lebih cepat dibanding menggunakan kendaraan bermotor yang dapat memakan waktu hingga 2 jam bahkan lebih bila terjadi kemacetan. Perlu dilakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan kereta Bandara Soekarno-Hatta agar penumpang mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 130 penumpang Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta. 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.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan penumpang Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta rata-rata 89,35 % yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Railink sudah sangat memuaskan. Dari hasil analisis diagram Kartesius pelayanan yang harus dipertahankan PT. Railink untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah : Variabel 2, 3, 4, 8, 9, 14, 15, 16, 23, 25, 27, 28, dan 29. Sedangkan pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan PT. Railink karena dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang adalah : Variabel 5, 7, dan 26. Tentang wacana kenaikan harga tiket, 71% penumpang berpendapat kenaikan harga yang paling layak dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Railink saat ini yaitu berkisar Rp. 5.000,00-Rp. 10.000,00. Namun bila melihat Kereta Bandara Kualanamu yang memiliki jarak tepuh 28 km dengan harga tiket Rp. 100.00,00 atau Rp. 3.571/km, sedangkan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta memiliki jarak tempuh 37,6 km dengan harga tiket saat ini Rp. 70.000,00 atau Rp. 1.862,00/km. PT. Railink layak menaikkan harga tiket menjadi Rp. 100.000,00.

**Kata Kunci** : Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Kepuasan, Harapan Kualitas Pelayanan, Kinerja. *Importance Performance Analysis (IPA)*