

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
KERETA KOMUTER YOGYAKARTA – KUTOARJO**

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

Oleh :

HIERANIMUS ADIE SAPUTRO

NPM : 00 02 10179



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, FEBRUARI 2011**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KERETA KOMUTER
YOGYAKARTA - KUTOARJO**

Oleh :

HIERANIMUS ADIE SAPUTRO

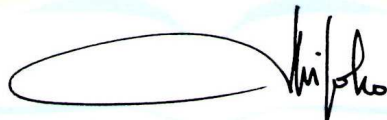
No. Mahasiswa : 10179 / TST

NPM : 00 02 10179

telah disetujui oleh pembimbing

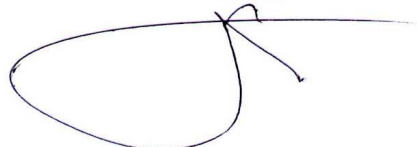
Yogyakarta, 16 Februari 2011

Pembimbing



(Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.)

Disahkan oleh :
Program Studi Teknik Sipil
Ketua



(Ir. Junaedi Utomo, M.Eng)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KERETA KOMUTER
YOGYAKARTA - KUTOARJO**

Oleh :

HIERANIMUS ADIE SAPUTRO

No. Mahasiswa : 10179 / TST

NPM : 00 02 10179

telah diuji dan disetujui oleh:

(Nama)

(Tanda tangan)

(Tanggal)

Ketua : Ir. J. Dwijoko Anusanto, MT.



16.2.2011...

Anggota : Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng.



21-2-2011

Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, MT.



21-02-2011

KATA HANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KERETA API KOMUTER YOGYAKARTA - KUTOARJO”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, nasihat, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M. Eng, Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. FX. Junaedi Utomo, M.Eng., Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil yang telah banyak memberi arahan-arahan dalam penyelesaian skripsi.
3. Ir. J. Dwijoko Anusanto, MT., Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh staf bagian Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Seluruh keluargaku untuk Bapak, Ibu, Kakak, serta Adik-adikku, yang telah memberikan dorongan moral lahir dan batin.
6. Para staf DAOP VI Yogyakarta.
7. Karyawan dan karyawan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta yang telah banyak membantu saat penelitian berlangsung.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Teknik Sipil dukungan, motivasi, dan bantuannya selama ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima saran serta kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, Februari 2010

Hieranimus Adie Saputro



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA HANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
PERNYATAAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Kerangka/Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Umum.....	6
2.2 Sejarah Perkeretaapian di Indonesia.....	7
2.2.1. Kereta.....	8
2.2.2. Pengertian Komuter.....	10
2.3 Fasilitas Penunjang Kereta Api.....	10
2.4 Peran Pelayanan Kereta Perkotaan.....	10
2.5 Standar Pelayanan.....	11
BAB III LANDASAN TEORI.....	13
3.1 Kereta Api Komuter.....	13
3.2 Karakteristik Pengguna Kereta Api.....	16
3.3 Kualitas Pelayanan Kereta Komuter.....	20
3.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	22
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	27
4.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	27
4.2 Peralatan Penelitian.....	29
4.3 Pengolahan Data.....	29
4.4 Bagan Alir.....	32
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33
5.1 Data Penelitian.....	33
5.1.1 Karakteristik Pengguna Kereta Komuter.....	33
5.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	35
5.1.2.1 Uji Validitas.....	35
5.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
5.1.2.3 Kuesioner.....	35
5.2 Analisis dan Pembahasan Faktor.....	40

5.2.1 Analisis Keandalan Pelayanan.....	40
5.2.2 Analisis Keandalan Keresponsifan/Ketanggapan.....	44
5.2.3 Analisis Keyakinan.....	47
5.2.4 Analisis Empati.....	52
5.2.5 Analisis Berwujud	59
5.3 Pembahasan.....	67
5.3.1 Diagram Kartesius	67
5.4 Solusi Penyelesaian.....	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Uji Reliabilitas	37
Tabel 5.2	Variabel Penelitian	40
Tabel 5.3	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba	41
Tabel 5.4	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba	41
Tabel 5.5	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Siap Menolong	42
Tabel 5.6	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Siap Menolong	43
Tabel 5.7	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Frekuensi Jadwal Kereta Api	43
Tabel 5.8	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Frekuensi Jadwal Kereta Api	44
Tabel 5.9	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan untuk Cepat Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang Timbul	45
Tabel 5.10	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan untuk Cepat Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang Timbul	45
Tabel 5.11	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan yang Disampaikan Penumpang	46
Tabel 5.12	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan yang Disampaikan Penumpang	46
Tabel 5.13	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan Petugas dalam Memberikan informasi	47
Tabel 5.14	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Petugas dalam Memberikan Informasi	48
Tabel 5.15	Tingkat Kepentingan Responden Mengenai Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi	48
Tabel 5.16	Tingkat Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi	49
Tabel 5.17	Tingkat Kepentingan Responden Mengenai Mutu Informasi yang Diberikan	50
Tabel 5.18	Tingkat Penilaian Responden Mengenai Mutu Informasi yang Diberikan	50
Tabel 5.19	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Komunikasi yang Efektif dengan Penumpang	51
Tabel 5.20	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Komunikasi yang Efektif dengan Penumpang	52
Tabel 5.21	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memberikan Perhatian Secara Individu kepada Penumpang	53

Tabel 5.22 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Memberikan Perhatian Secara Individu kepada Penumpang	53
Tabel 5.23 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penertiban Pedagang Asongan	54
Tabel 5.24 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Penertiban Pedagang Asongan	54
Tabel 5.25 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penertiban Pengamen	55
Tabel 5.26 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Penertiban Pengamen.....	55
Tabel 5.27 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Rasa Aman	56
Tabel 5.28 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Rasa Aman	56
Tabel 5.29 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Petugas Keamanan	57
Tabel 5.30 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kinerja Petugas Keamanan.....	57
Tabel 5.31 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kenyamanan.....	58
Tabel 5.32 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan	58
Tabel 5.33 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Angkutan Umum di Sekitar Stasiun.....	59
Tabel 5.34 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Layanan Angkutan Umum di Sekitar Stasiun.....	59
Tabel 5.35 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Sirkulasi Udara	60
Tabel 5.36 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Sirkulasi Udara	61
Tabel 5.37 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penerangan	61
Tabel 5.38 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Penerangan.....	62
Tabel 5.39 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Lampu yang Berfungsi Baik.....	62
Tabel 5.40 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Lampu yang Berfungsi Baik	63
Tabel 5.41 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pintu Gerbong	64
Tabel 5.42 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pintu Gerbong	64
Tabel 5.43 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengaturan Interior.....	65
Tabel 5.44 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pengaturan Interior	65
Tabel 5.45 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kerapian Petugas.....	66
Tabel 5.46 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kerapian Petugas	67
Tabel 5.47 Hasil Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penumpang Kereta Api Komuter Yogyakarta – Kutoarjo	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kereta diesel.....	15
Gambar 3.2 Kereta KRD.....	15
Gambar 3.3 Kereta KRL.....	16
Gambar 3.4 Persepsi waktu.....	19
Gambar 3.5 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	23
Gambar 3.6 Diagram kartesius.....	26
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian Analisa Kepuasan Pengguna Kereta Komuter Yogyakarta – Kutoarjo	32
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 5.2 Usia Responden.....	34
Gambar 5.3 Jenis Pekerjaan	34
Gambar 5.4 Tujuan Perjalanan.....	34
Gambar 5.5 Diagram Kartesius dari Variable secara Umum yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Kereta Komuter Yogyakarta- Kutoarjo	70
Gambar 5.6 Diagram Kartesius dari Variabel secara detail dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Kereta Komuter Yogyakarta – Kutoarjo.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	81
Lampiran 2. Lembar Kuesioner	83
Lampiran 3. Data Skor Tingkat Kepuasan Responden	86
Lampiran 4. Data Skor Tingkat Kepentingan Responden	90



INTISARI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KERETA API KOMUTER YOGYAKARTA – KUTOARJO, Hieranimus Adie Saputro, NPM: 00 02 10179, tahun : 2010, PPS Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kota Yogyakarta merupakan kota dengan kemajuan ekonomi yang tinggi bagi daerah di sekitarnya seperti Kutoarjo. Ini menyebabkan terjadinya pola pergerakan komuter dari para penduduk di sekitar kota Yogyakarta pada jam sibuk setiap hari. Pengoperasian Kereta Api (KA) Komuter Yogyakarta – Kutoarjo merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi bagi mereka yang pulang pergi setiap hari untuk bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan pengoperasian KA Komuter. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 orang responden pada hari kerja (Senin) maupun hari libur (Sabtu-Minggu) pada saat jam sibuk. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* guna mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan responden terhadap faktor-faktor pelayanan kereta api komuter.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa dengan metode *Importance Performance Analysis* dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa secara umum terdapat beberapa variabel yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan yaitu meliputi: perusahaan kereta api harus cepat tanggap dalam menghadapi masalah, cepat tanggap dalam menangani keluhan penumpang, rasa perhatian perusahaan pada tiap individu. Sedangkan beberapa faktor yang menurut responden penting dan memuaskan adalah: keandalan tentang ketepatan jadwal, frekuensi jadwal kereta yang sudah memenuhi kebutuhan responden.

Kata-kata kunci: Kereta Api Komuter, Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis*.

PERNYATAAN

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

**“Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Komuter
Yogyakarta – Kutoarjo”**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, 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, 09 Februari 2011

Yang membuat pernyataan

(Hieranimus Adie Saputro)