

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO

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

Oleh :
RONALDO TRI SAMBO
NPM : 17 02 16734



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JULI 2021**

PERNYATAAN

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

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO

Merupakan hasil penelitian, analisis, dan pemikiran saya sendiri serta tidak melakukan plagiasi dari penelitian orang lain. Setiap sumber berupa data, pemikiran, dan kutipan secara langsung maupun tidak langsung dinyatakan dalam penelitian ini sesuai dengan kaidah yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka saya akan bertanggung jawab penuh dalam menjalankan sanksi yang diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



(Ronaldo Tri Sambo)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir


ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO

Oleh :
RONALDO TRI SAMBO
NPM : 17 02 16734

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, Juli 2021

Pembimbing


(Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil
Ketua

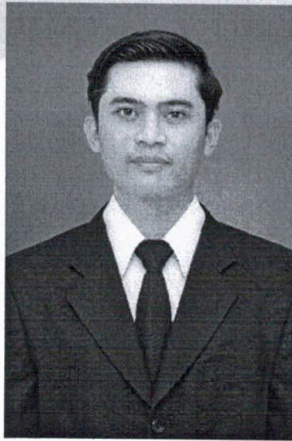



(Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN


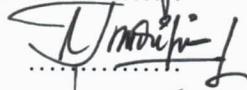

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO



Oleh :
RONALDO TRI SAMBO
NPM : 17 02 16734

telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		6-8-2021
Anggota : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		107-12-2021
Anggota : Dr. -Ing Agustina Kiky A., S.T., M.Eng.		07.12.2021

KATA HANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan berkat-Nya sehingga laporan tugas akhir ini dengan judul Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo dapat selesai. Sebagai pemenuhan dari syarat terakhir untuk mengakhiri Pendidikan Tingkat Sarjana Program Strata Satu atau S1 dalam Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya, maka dibuatlah laporan penelitian ini.

Selain itu, banyak bantuan dari berbagai pihak yang diterima penulis, sehingga penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Luky Handoko, ST., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dinar Gumilang Jati, S.T., M.Eng, selaku Koordinator Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T. sebagai dosen pembimbing yang sudah dengan sabar memberikan bimbingan dan dukungan dalam proses pengerjaan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Ir JF. Soandrijanie Linggo, M.T. dan Ibu Dr. -Ing Agustina Kiky A., S.T., M.Eng. selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan pengarahan dan saran dalam proses penyusunan Laporan ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membimbing dan mengajar penulis dalam kegiatan perkuliahan.
7. Semua keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa yang membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
8. Widiardi, Irfan, Randy, Michael Jose, Mang Jo, dan teman-teman dari asrama Papua yang selalu memberikan *support* dan kebahagiaan selama di Jogja.
9. Seluruh teman-teman angkatan maupun seperjuangan yang juga memberikan dukungan dan ilmu kepada penulis.

Yogyakarta, Juli 2021



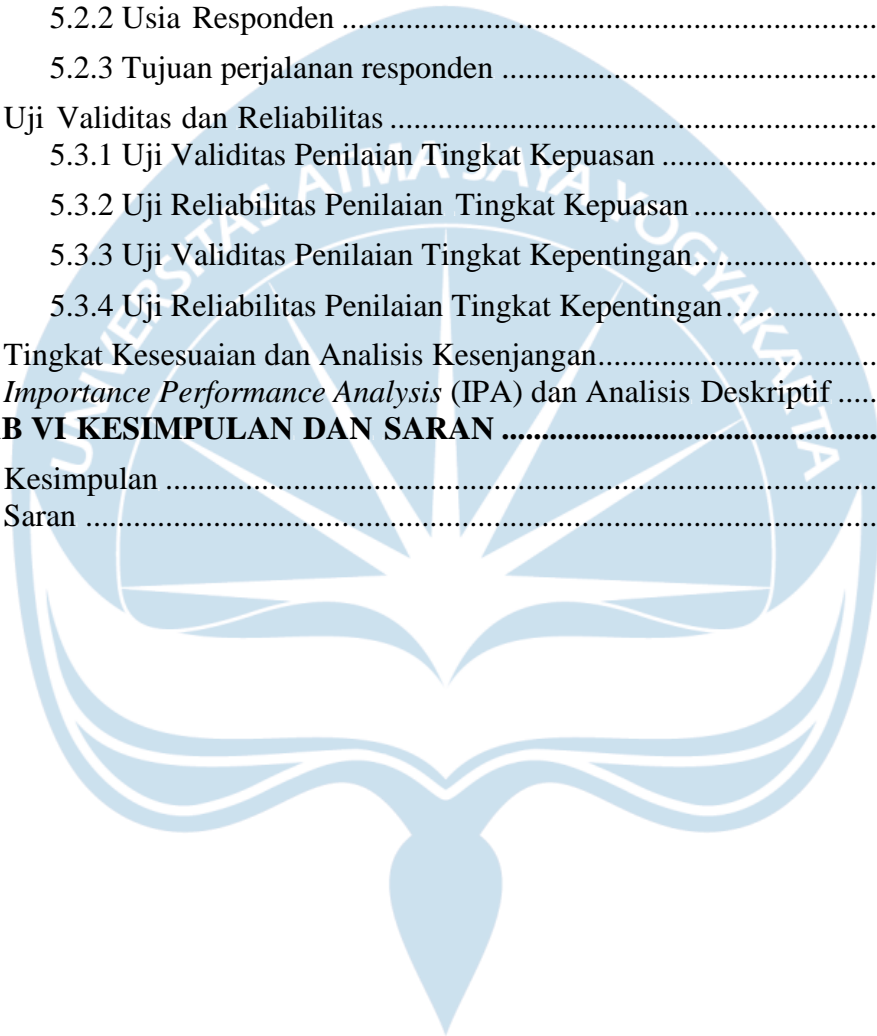
RONALDO TRI SAMBO

NPM: 17 02 16734

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Acuan Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Transportasi.....	6
2.2 Angkutan Umum.....	6
2.3 Trayek Kereta Api	7
2.4 Angkutan Kereta Api.....	7
2.5 Kualitas Layanan Jasa	11
2.6 Kepuasan Penumpang	13
BAB III LANDASAN TEORI	14
3.1 Konsep Kepuasan Penumpang atau pelanggan.....	14
3.2 Kriteria Kinerja.....	15
3.2.1 Tingkat Pelayanan.....	16
3.2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	18
4.1 Lokasi Penelitian.....	18
4.2 Populasi dan Sampel	18
4.3 Metode Penelitian.....	20
4.3.1 Metode Analisis Deskriptif	20
4.3.2 Analisis Data	22
4.3.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24

4.4 Metode Pengumpulan Data	28
4.5 Bagan Alir Penelitian	30
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
5.1 Data Umum Responden	32
5.2 Data Responden	32
5.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	32
5.2.2 Usia Responden	33
5.2.3 Tujuan perjalanan responden	34
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
5.3.1 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan	36
5.3.2 Uji Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepuasan	38
5.3.3 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan.....	41
5.3.4 Uji Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepentingan.....	42
5.4 Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan.....	44
5.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Analisis Deskriptif	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram Kartesius.....	22
Gambar 4.2	Bagan Alir Penelitian.....	32
Gambar 5.1	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelami.....	34
Gambar 5.2	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 5.3	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	36
Gambar 5.4	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Kasat Mata.....	54
Gambar 5.5	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Keamanan.....	56
Gambar 5.6	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Kecepatan Tanggapan	58
Gambar 5.7	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Jaminan.....	60
Gambar 5.8	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Keamanan.....	61

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4.1</u> Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan	20
<u>Tabel 4.2</u> Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan	29
<u>Tabel 4.3</u> Persentase Tingkat Kesesuaian	30
<u>Tabel 5.1</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepuasan Variabel Kasat Mata	38
<u>Tabel 5.2</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepuasan Variabel Keamanan	39
<u>Tabel 5.3</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepuasan Variabel Kecepatan Tanggapan	39
<u>Tabel 5.4</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepuasan Variabel Jaminan ..	39
<u>Tabel 5.5</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepuasan Variabel Kepedulian	39
<u>Tabel 5.6</u> Skala Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	40
<u>Tabel 5.7</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepuasan Variabel Kasat Mata	41
<u>Tabel 5.8</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepuasan Variabel Keamanan.....	41
<u>Tabel 5.9</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepuasan Variabel Kecepatan Tanggapan	41
<u>Tabel 5.10</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepuasan Variabel Jaminan	42
<u>Tabel 5.11</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepuasan Variabel Kepedulian	42
<u>Tabel 5.12</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepentingan Variabel Kasat Mata.....	43
<u>Tabel 5.13</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepentingan Variabel Keamanan.....	43
<u>Tabel 5.14</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepentingan Variabel Kecepatan Tanggapan	44
<u>Tabel 5.15</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepentingan Variabel Jaminan.....	44
<u>Tabel 5.16</u> Rekapitulasi Output Uji Validitas untuk Kepentingan Variabel Kepedulian	44
<u>Tabel 5.17</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepentingan Variabel Kasat Mata..	45
<u>Tabel 5.18</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepentingan Variabel Keamanan...	45
<u>Tabel 5.19</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepentingan Variabel Kecepatan Tanggapan	45
<u>Tabel 5.20</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepentingan Variabel Jaminan.....	46
<u>Tabel 5.21</u> Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kepentingan Variabel Kepedulian..	46
<u>Tabel 5.22</u> Kesesuaian kasat mata	47
<u>Tabel 5.23</u> Kesesuaian Keamanan	49
<u>Tabel 5.24</u> Kesesuaian Kecepatan Tanggapan.....	50
<u>Tabel 5.25</u> Kesesuaian Jaminan	50
<u>Tabel 5.26</u> Kesesuaian Kepedulian.....	51
<u>Tabel 5.27</u> Nilai <i>Mean (Importance Dan Performance)</i> , Standar Deviasi dan Rank	53

Tabel 5.28 Nilai *mean* (*importance dan performance*), Standar Deviasi, dan *Rank*
..... 55

Tabel 5.29 Nilai *mean* (*importance dan performance*), Standar Deviasi, dan *Rank*
..... 57

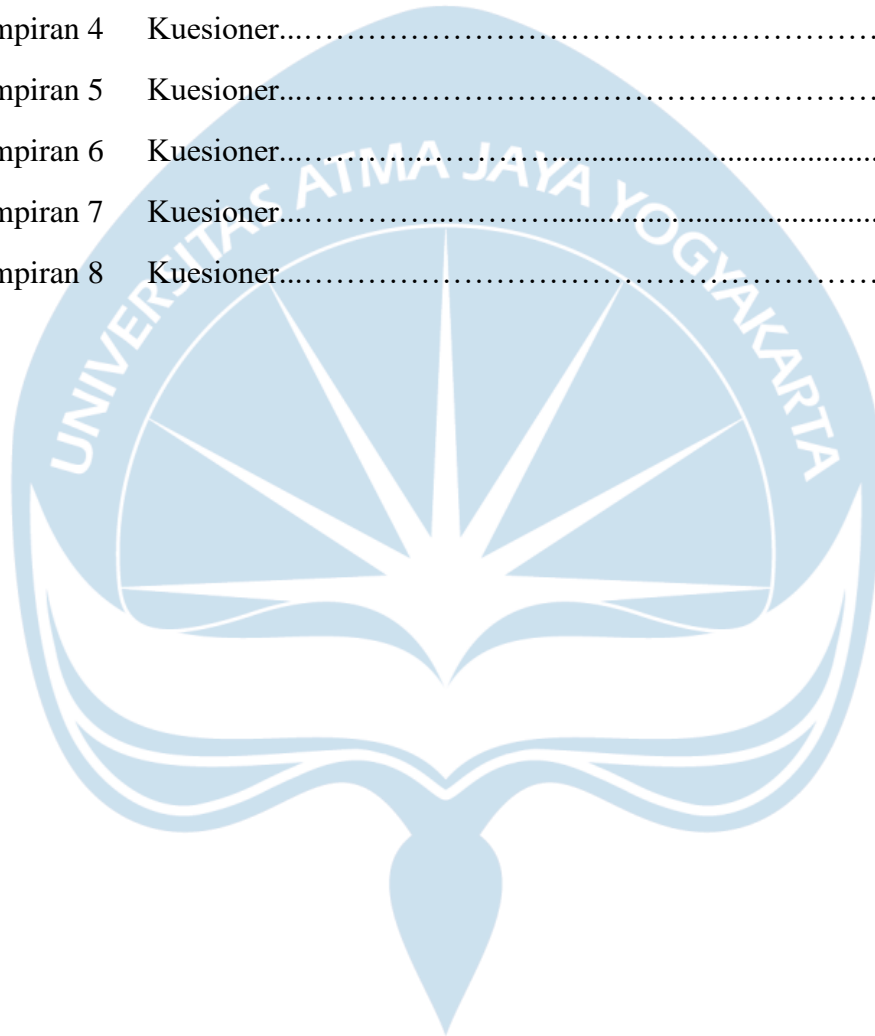
Tabel 5.23 Nilai *mean* (*importance dan performance*), Standar Deviasi, dan *Rank*
..... 59

Tabel 5.23 Nilai *mean* (*importance dan performance*), Standar Deviasi, dan *Rank*
..... 61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	66
Lampiran 2	Kuesioner.....	67
Lampiran 3	Kuesioner.....	68
Lampiran 4	Kuesioner.....	69
Lampiran 5	Kuesioner.....	70
Lampiran 6	Kuesioner.....	71
Lampiran 7	Kuesioner.....	72
Lampiran 8	Kuesioner.....	73



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO, Ronaldo Tri Sambo, NPM 17 02 16734, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kereta api memiliki pengertian sebagai sarana transportasi yang berfungsi sebagai tenaga gerak dan dirangkai bersamaan kendaraan lainnya serta berjalan di atas rel. Di Indonesia sendiri, kereta api telah berkembang mengalami kemajuan dari kereta api uap hingga kereta api listrik. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) terhadap tingkat kepuasan penumpang layanan jasa Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo. Nantinya hasil dari tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi masukan bagi PT. KAI untuk mengevaluasi syarat standar pelayanan angkutan orang dengan kereta api.

Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang dibagikan melalui Google Form dan diberikan kepada 100 penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo. Untuk menguji kelayakan kuesioner, peneliti menerapkan teknik analisis data validitas dan reliabilitas. Selain itu, untuk menguji tingkat kesesuaian dengan analisis kuadran, peneliti menggunakan metode analisa deskriptif dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil analisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo adalah sebesar 97,06%. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh layanan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo sudah memuaskan. Selain itu, hasil analisis diagram kartesius pelayanan jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo perlu dipertahankan karena hasilnya sangat memuaskan penumpang. Walaupun dianggap penting oleh penumpang, namun layanan jasa yang diberikan Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo belum memenuhi harapan penumpang. Atribut yang belum memenuhi harapan penumpang terdapat pada variable 12 dan 14.

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang, (KRL), dan *Importance Performance Analysis*(IPA)