

TESIS

**PERSEPSI PENUMPANG KERETA API TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN STASIUN TUGU
YOGYAKARTA**



WAWAN RIYANTA

No. Mhs. 125101818 / PS/MTS

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**



UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : WAWAN RIYANTA
Nomor Mahasiswa : 125101818 / PS / MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Persepsi Penumpang Kereta Api
terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun
Tugu Yogyakarta

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. Hendra Suryadharma, M.T.	16.01.2014	
Ir. Y. Lulie, M.T.	10.12.2014	
Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	16.01.2014	

Ketua Program Magister teknik Sipil



Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wawan Riyanta
Nomor Induk : 125101818
Program Studi : Magister Teknik Sipil Transportasi

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk tugas akhir oleh siapapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 November 2013
Yang membuat pernyataan

Wawan Riyanta



UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : WAWAN RIYANTA
Nomor Mahasiswa : 125101818 / PS / MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Persepsi Penumpang Kereta Api
terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun
Tugu Yogyakarta

Nama Pembimbing
Ir. Hendra Suryadharma, M.T.

Tanggal
25.11.2013

Tanda Tangan

PERSEPSI PENUMPANG KERETA API TERHADAP TINGKAT PELAYANAN STASIUN TUGU YOGYAKARTA

Oleh :

Wawan Riyanta
125101818

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang angkutan kereta api dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta dan merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 dan 33 tahun 2011, sedangkan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode pengukuran *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan skala yang digunakan adalah Skala Likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dengan sistem random sampling. Pemeriksaan butir kuesioner dilakukan dengan cara uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta berdasarkan nilai indeks kepuasan rerata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 81% persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung, Keamanan area stasiun, Sistem penerangan stasiun dan pelayanan fasilitas parkir kendaraan menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola stasiun. (2) Persepsi penumpang kereta api berdasarkan nilai indeks kepuasan 85 persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Tingkat keamanan barang bagasi di kereta api, Fasilitas keselamatan di kereta api dan Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di kereta api menjadi faktor menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya.

Kata Kunci Persepsi Pelanggan, Kereta Api, Stasiun Tugu Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Manfaat Penelitian	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Lokasi Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Umum Angkutan Kereta Api	9
B. Tatanan Kestasiunan	10
C. Infrastruktur Stasiun	11
D. Kualitas Pelayanan Angkutan Darat	12
E. Atribut Pelayanan Angkutan Darat	14
F. Landasan Teori	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pengumpulan Data	25
B. Metode Penelitian	29
C. Langkah Penelitian	31
D. Variabel Penelitian	32
E. Metode Analisis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Analisis Hasil Observasi	37
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
C. Analisis Karakteristik Responden	45
D. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Stasiun	48
E. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Kereta Api	56
F. Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun dan Kereta Api	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekomendasi nilai <i>CSI</i>	24
Tabel 3.1 Indikator Tingkat Pelayanan Stasiun dan Kereta Api Penumpang	33
Tabel 3.2 Indikator Tanggapan Pengguna Jasa Stasiun	34
Tabel 3.3 Indikator Tanggapan Penumpang Kereta Api	34
Tabel 3.4 Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3.5 Bobot Jawaban Kuesioner Kepentingan Pelayanan	36
Tabel 4.1 Penilaian Klasifikasi Stasiun Tugu Yogyakarta	41
Tabel 4.2 Penilaian Pemenuhan Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api	42
Tabel. 4.3 Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Kereta Api	43
Tabel. 4.4 Uji Reliabel Penilaian Kepentingan Pelayanan Kereta Api	43
Tabel. 4.5 Uji Validitas Penilaian Kualitas Pelayanan Kereta Api	43
Tabel. 4.6 Uji Reliabel Penilaian Kualitas Pelayanan Kereta Api	44
Tabel. 4.7 Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Stasiun	44
Tabel. 4.8 Uji Reliabel Penilaian Kepentingan Pelayanan stasiun	44
Tabel. 4.9 Uji Validitas Penilaian Kualitas Pelayanan Stasiun	44
Tabel. 4.10 Uji Reliabel Penilaian Kualitas Pelayanan Stasiun	44
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta	49
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Kepentingan Pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta	50
Tabel 4.13. Nilai Rerata Tingkat kualitas Pelayanan dan Tingkat kepentingan Pelayanan Stasiun	51

Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api	56
Tabel 4.15 Penilaian Responden terhadap Kepentingan Pelayanan Kereta Api	57
Tabel 4.16 Nilai Rerata Tingkat kualitas Pelayanan dan Tingkat kepentingan Pelayanan Kereta Api	58
Tabel 4.17. Perhitungan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) Tingkat Pelayanan Stasiun	61
Tabel 4.18. Tingkat kesesuaian Kinerja dan Harapan Tingkat Pelayanan Stasiun	62
Tabel 4.19. Perhitungan nilai CSI Tingkat Pelayanan Kereta Api	63
Tabel 4.20 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Tingkat Pelayanan Stasiun	64
Tabel 5.01 Peringkat Tingkat Kepentingan di Stasiun	64
Tabel 5.02 Peringkat Tingkat Kepentingan di Kereta Api	65
Tabel 5.03 Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Stasiun terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun	66
Tabel 5.04 Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Kereta Api terhadap Tingkat Pelayanan Kereta Api	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampak Depan stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta	7
Gambar 2.1 . Importance-Performance Grid Diagram Kartesius	22
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1 Peta Lokasi Stasiun Tugu Yogyakarta	38
Gambar. 4.2 Bagan Keorganisasian Stasiun Kereta Api	39
Gambar 4.3. Grafik Jenis Kelamin Responden Pengguna Jasa Kereta Api	45
Gambar 4.4. Grafik Usia Responden Pengguna Jasa Kereta Api	45
Gambar 4.5. Grafik Tingkat Pendidikan Responden Pengguna Jasa Kereta Api	46
Gambar 4.6. Grafik Jenis Pekerjaan Responden Pengguna Jasa Kereta Api	46
Gambar 4.7. Grafik Pendapatan Responden Pengguna Jasa Kereta Api	47
Gambar 4.8. Grafik Frekuensi Perjalanan Responden Pengguna Jasa Kereta Api	47
Gambar 4.9. Grafik Tujuan Perjalanan Responden Pengguna Jasa Kereta Api	48
Gambar 4.10. Diagram Kartesius untuk Pelayanan Stasiun	53
Gambar 4.11. Diagram Kartesius untuk Pelayanan Kereta Api	59
Gambar 4.12. Diagram Kinerja dan Harapan Pelayanan Stasiun	62
Gambar 4.13. Diagram Kinerja dan Harapan Pelayanan Stasiun	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	71
Lampiran 2. Tabel Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kualitas Pelayanan Stasiun	74
Lampiran 3. Tabel Output Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan Stasiun	75
Lampiran 4. Tabel Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kualitas Pelayanan Kereta Api	76
Lampiran 5. Tabel Output Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan Kereta Api	78
Lampiran 6. Diagram Klasifikasi Responden	79
Lampiran 7. Tabel Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Stasiun	81
Lampiran 8. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Stasiun	84
Lampiran 9. Tabel Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun	85
Lampiran 10. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun	88
Lampiran 11. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun	89
Lampiran 12. Tabel Rerata Penilaian Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun	90
Lampiran 13. Diagram Hasil Analisis Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Stasiun dengan Metode <i>Important Performance Analysis</i>	91
Lampiran 14. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Kualitas Pelayanan di Stasiun	92
Lampiran 15. Perhitungan <i>Servequal</i> Tingkat kinerja dan Harapan Pelayanan Stasiun	93

Lampiran 16. Tabel Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kereta Api	94
Lampiran 17. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kereta Api	97
Lampiran 18. Tabel Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan di Kereta Api	98
Lampiran 19. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan di Kereta Api	101
Lampiran 20. Tabel Akumulasi Hasil Kuesioner Penilaian Responden terhadap Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Kereta Api	102
Lampiran 21. Tabel Rerata Penilaian Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Kereta Api	103
Lampiran 22. Diagram Hasil Analisis Kualitas dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Kereta Api dengan Metode <i>Important Performance Analysis</i>	104
Lampiran 23. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Kualitas Pelayanan di Kereta Api	105
Lampiran 24. Perhitungan <i>Servequal</i> Tingkat kinerja dan Harapan Pelayanan Kereta Api	106
Lampiran 25. Persyaratan Teknis bangunan Stasiun Kereta Api Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011	107
Lampiran 26. Angka Kredit Klasifikasi Stasiun Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011	110