

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN KELAS KERETA API**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

**B.ERICKSON SITUMEANG**

NPM : 01 02 10654



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
OKTOBER 2013**

## PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN KELAS KERETA API

Oleh :

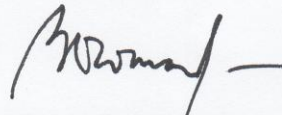
B. ERICKSON SITUMEANG

NPM : 01 02 10654

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, Januari 2014

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M. T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN  
KELAS KERETA API**

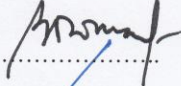
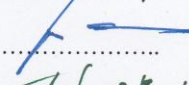



Oleh :

**B. ERICKSON SITUMEANG**

NPM : 01 02 10654

Telah diuji dan disetujui oleh

	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Ir. Imam Basuki, M. T. 	21-01-2014
Anggota	: B. Susanto, S. T., M. T. 	21-01-2014
Anggota	: Ir. JF. Soandrijanie L, M. T. 	21-01-2014

## **PERNYATAAN**

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

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN KELAS KERETA API**

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 saya akan kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2014

Yang membuat pernyataan

**(B. ERICKSON SITUMEANG)**

## KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan berkat yang melimpah, sehingga penulisan skripsi dengan judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Kelas Kereta Api dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program S1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan nasehat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu dosen penguji Program Sarjana Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya.
3. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Teknik Atma Jaya, terima kasih untuk ilmu dan bimbingannya selama ini.
4. Pihak PT. KAI DAOP 6 Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan membantu selama penelitian.
5. Orang tua saya, Bapak J. Situmeang dan Ibu T Br. Tohang, atas seluruh kasihnya yang sangat melimpah dan tidak terbalaskan dengan apapun juga. Aku mengasihi kalian.

6. Abangku Andi Frengki Situmeang, Adekku Hendra Nico Situmeang, Dodi Flister Situmeang, terima kasih buat doanya, dukungannya, motivasinya, dan, bantuannya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Adekku tersayang Lena Elfrida Situmeang terima kasih banyak buat doanya, tenaganya semangat dan motivasinya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Orang yang saya kasihi, terima kasih buat semangat, doa, dan dukungannya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan tugas akhir ini.

Tugas Akhir ini mungkin masih jauh dari harapan yang diinginkan, segala kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk upaya penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Desember 2013

B. Erickson Situmeang

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Lokasi Pelaksanaan Penelitian .....	4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Defenisi Transportasi.....	5
---------------------------------	---

2.1.1. Angkutan jalan .....	5
2.1.2. Kereta api.....	6
2.2. Kualitas Pelayanan .....	7
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4. Penelitian Terdahulu.....	11
 <b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1. Pengertian Umum.....	14
3.2. Pemilihan Moda .....	15
 <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Langkah Penelitian.....	20
4.2. Lokasi Penelitian.....	21
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4.3.1 Sumber data .....	21
4.3.2 Metode pengmpulan data .....	21
4.4. Perancangan Kuesioner .....	21
4.5. Populasi dan Sampel.....	22
4.5.1 Populasi .....	22
4.5.2 Sampel .....	22
4.6. Pengujian Data.....	24
4.7. Metode Analisis dan Pengolahan Data.....	24
4.7.1 Analisis statistik deskriptif .....	24

4.7.2 Teknik <i>importance-performance analysis</i> .....	25
4.7.3 Uji indeks kepuasan pelanggan ( <i>customer satisfaction index</i> ).....	29
4.7.4 Uji <i>chi square</i> .....	31
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
5.1.1. Sejarah umum perusahaan.....	34
5.1.2. Visi dan misi perusahaan.....	35
5.1.3. KA Sancaka (Yogyakarta-Surabaya) .....	36
5.2. Karakteristik Responden.....	37
5.2.1. Jenis kelamin.....	37
5.2.2. Usia.....	38
5.2.3. Jenis pekerjaan.....	40
5.2.4. Pendapatan tiap bulan.....	41
5.2.5. Tujuan perjalanan dengan menggunakan KA.....	43
5.2.6. Alasan menggunakan KA Sancaka.....	44
5.2.7. Moda transportasi menuju stasiun.....	46
5.2.8. Moda transportasi meninggalkan stasiun.....	47
5.2.9. Frekuensi penggunaan KA Sancaka.....	48
5.3. Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan.....	50
5.4. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	54
5.5. Uji IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	59
5.6. Uji CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	65

5.7. Uji Korelasi <i>Chi Square</i> Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	67
---	----

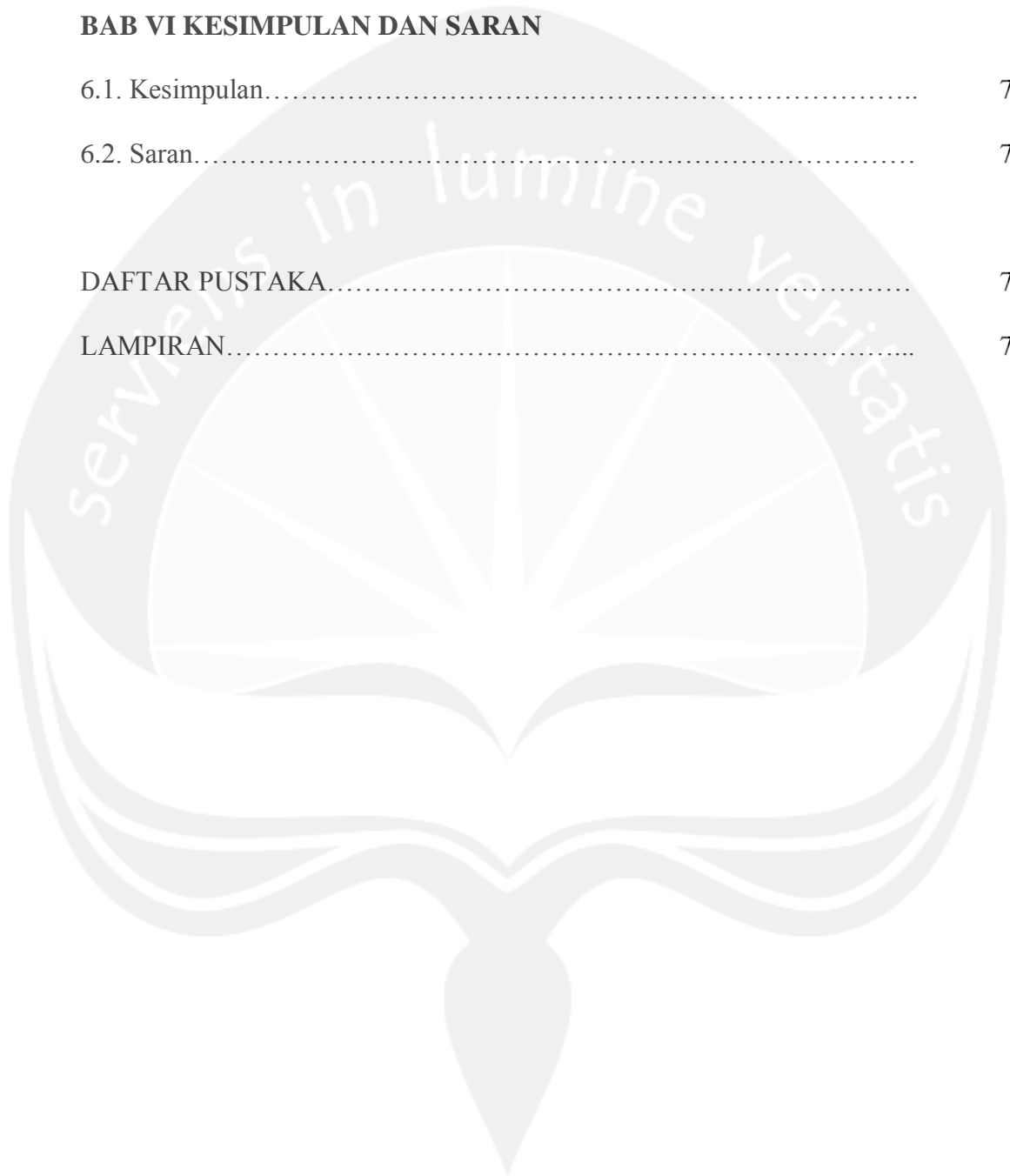
## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	73
----------------------	----

6.2. Saran.....	74
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	75
---------------------	----

LAMPIRAN.....	77
---------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Indeks kepuasan penumpang .....	31
Tabel 5.1. Penilaian tingkat kinerja pelayanan PT KAI untuk Sancaka kelas eksekutif .....	50
Tabel 5.2. Penilaian tingkat kinerja pelayanan PT KAI untuk Sancaka kelas bisnis .....	52
Tabel 5.3. Penilaian tingkat kepentingan pelayanan PT KAI untuk Sancaka kelas eksekutif .....	54
Tabel 5.4. Penilaian tingkat kepentingan pelayanan PT KAI untuk Sancaka kelas bisnis .....	57
Tabel 5.5. Skala prioritas KA Sancaka berdasarkan matriks <i>importance performance analysis</i> .....	60
Tabel 5.6. Skala prioritas KA Sancaka kelas eksekutif berdasarkan matriks <i>importance performance analysis</i> untuk kelas eksekutif .....	62
Tabel 5.7. Skala prioritas KA Sancaka kelas eksekutif berdasarkan matriks <i>importance performance analysis</i> untuk kelas bisnis .....	64
Tabel 5.8. Perhitungan <i>customer satisfaction index</i> kelas eksekutif .....	65
Tabel 5.9. Perhitungan <i>customer satisfaction index</i> kelas bisnis .....	66
Tabel 5.10. Uji korelasi <i>chi square</i> kelas eksekutif .....	78
Tabel 5.11. Uji korelasi <i>chi square</i> kelas bisnis .....	70

## DAFTAR GAMBAR

4.1. Diagram alir penelitian	20
4.2. Proses awal penggambaran dalam kuadran	26
4.3. Pilihan pada <i>scatter/ dot</i>	27
4.4. Peletakan atribut pada sumbu	27
4.5. Output hasil gambar matrik <i>importance performance analysis</i>	28
5.1. Penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin kelas eksekutif	38
5.2. Penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin kelas bisnis	38
5.3. Penyebaran responden berdasarkan usia kelas eksekutif	39
5.4. Penyebaran responden berdasarkan usia kelas bisnis	39
5.5. Penyebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan kelas eksekutif	41
5.6. Penyebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan kelas bisnis	41
5.7. Penyebaran responden berdasarkan tingkat pendapatan kelas eksekutif	42
5.8. Penyebaran responden berdasarkan tingkat pendapatan kelas bisnis	43
5.9. Penyebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan kelas eksekutif	44
5.10. Penyebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan kelas bisnis	44
5.11. Penyebaran responden berdasarkan alasan menggunakan KA Sancaka kelas eksekutif	45
5.12. Penyebaran responden berdasarkan alasan menggunakan KA Sancaka kelas bisnis	45
5.13. Penyebaran responden berdasarkan moda transportasi menuju stasiun kelas eksekutif	46

5.14. Penyebaran responden berdasarkan moda transportasi menuju stasiun kelas bisnis	47
5.15. Penyebaran responden berdasarkan moda transportasi meninggalkan stasiun kelas eksekutif	48
5.16. Penyebaran responden berdasarkan moda transportasi meninggalkan stasiun kelas bisnis	48
5.17. Penyebaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan KA Sancaka kelas eksekutif	49
5.18. Penyebaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan KA Sancaka kelas bisnis	49
5.19. Diagram kartesius IPA ( <i>importance performance analysis</i> ) KA Sancaka	59
5.20. Diagram kartesius IPA ( <i>importance performance analysis</i> ) KA Sancaka kelas eksekutif	61
5.21. Diagram kartesius IPA ( <i>importance performance analysis</i> ) KA Sancaka kelas bisnis	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Atribut Layanan Tingkat Kinerja KA Sancaka kelas eksekutif	81
Lampiran 3. Atribut Layanan Tingkat Kinerja KA Sancaka kelas bisnis	85
Lampiran 4. Atribut Layanan Tingkat Kepentingan KA Sancaka kelas eksekutif	89
Lampiran 5. Atribut Layanan Tingkat Kepentingan KA Sancaka kelas bisnis	93
Lampiran 6. Uji Korelasi <i>Chi Square</i>	97

## INTISARI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN KELAS KERETA API**, B.Erickson.Situmeang, NPM 01.02.10654, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kebutuhan terhadap transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi kehidupan manusia karena ketersediaan transportasi akan memperlancar kegiatan manusia. Salah satu transportasi darat yang dapat dipertimbangkan oleh pengguna transportasi, disamping angkutan jalan raya adalah kereta api. Adapun penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan kelas di KA Sancaka. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang menggunakan teknik kuesioner yang disebar kepada 100 orang penumpang eksekutif dan 100 orang penumpang kelas bisnis KA Sancaka kemudian data penelitian dianalisa dengan analisi deskriptif, importance-performance analysis (IPA), teknik customer satisfaction index (CSI), dan uji statistik dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini memperlihatkan ada atribut-atribut yang paling penting untuk menentukan pemilihan kelas kereta api. Adanya perasaan tidak puas dari penumpang Kerata Api Sancaka dikarenakan adanya kesenjangan/ gap yang cukup besar antara harapan penumpang dengan kualitas pelayanan yang diterima. Terdapat beberapa variabel yang memiliki hubungan terhadap pemilihan kelas kereta api.

Penelitian ini menyarankan agar PT. KAI memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap atribut-atribut yang terdapat kesenjangan/ gap antara kinerja dan pelayanan. Perlu dilakukan penelitian untuk objek yang lebih luas , tidak hanya pada satu perusahaan transportasi melainkan dapat dibandingkan dengan perusahaan transportasi lainnya. seperti transportasi udara, dan transportasi laut.

Kata kunci : Transportasi, pemilihan kelas, KA Sancaka, kinerja, harapan, atribut.