

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI KRL (COMMUTER
LINE) RUTE CIKARANG – JAKARTA KOTA**

TUGAS AKHIR

BAYU DWI WERDHANI

111.15.002



**PROGRAM STUDI TEKNIK
SIPIIL FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG
KABUPATEN BEKASI**

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI KRL (COMMUTER LINE) RUTE
CIKARANG – JAKARTA KOTA**

TUGAS AKHIR

BAYU DWI WERDHANI

111.15.002

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Pada Program Teknik Sipil*

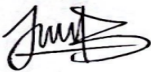


**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG
KABUPATEN BEKASI**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan
Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Bayu Dwi Werdhani
NIM : 111.15.002
Tanda Tangan : 
Tanggal : Cikarang, 23 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI KRL (COMMUTER LINE) RUTE
CIKARANG – JAKARTA KOTA

TUGAS AKHIR

BAYU DWI WERDHANI

111.15.002

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil
Menyetujui,
Kabupaten Bekasi, 23 Februari 2023

Pembimbing I



L. Bambang Budi Prasetyo, S.T., M.T
NIP. 19731106201510

Pembimbing II



Henry Armijaya, S.T., M.T
NIP. 19730402201510502

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil,



Asep Irwan, S.Kel., M.T
NIP. 19891202201704545

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan ini puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulisan dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini dengan baik. Dimana proposal tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku sederhana. Adapun judul tugas akhir yang penulis ambil sebagai berikut, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi KRL (commuter line) Rute Cikarang – Jakarta Kota”, merupakan syarat untuk mencapai Sarjana Program Studi teknik Sipil Institut Teknologi Sains Bandung.

Selama menyelesaikan proposal tugas akhir ini, Penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran yang membantu. Untuk itu penulis menyamakan ucapan terima kasih yang sebesar – besar nya yang terhormat:

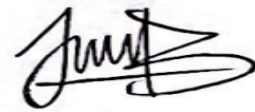
1. Bapak Asep Irwan, S.Kel, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik sipil Intitut Teknologi Sains Bandung;
2. Bapak L. Bambang Budi P ST,MT. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Sains Bandung;
3. Bapak Henry Armijaya ST,MT., selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Sains Bandung;
4. Segenap Dosen Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Sains Bandung yang memberi bimbingan dan semangat;
5. Tuhan Yang Maha Esa atas segala kekuatan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah mendukung, mendoakan dan membimbing saya selama menjalani studi hingga akhir penusian Tugas Akhir.
7. Seluruh rekan – rekan mahasiswa/siswi Teknik Sipil Institut Teknologi Sains Bandung;
8. Sahabat yang sudah mendukung dan mendoakan saya hingga akhir penulisan Tugas Akhir;

Saya menyadari bahwa penulisan proposal tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu saya mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir dimasa yang akan datang.

Penulis berharap semoga proposal tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, mungkin masih banyak kekurangannya, karena itu kritik dan saran yang membangun tetap penulis harapkan.

Bekasi, 23 Februari 2023

Penulis



Bayu Dwi Werdhani
NIM. 111.15.002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Teknologi dan Sains Bandung, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Dwi Werdhani

NIM : 11115002

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Desain

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Sains Bandung **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI KRL (COMMUTER LINE) RUTE CIKARANG-JAKARTA KOTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi dan Sains Bandung berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan saya ini buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cikarang

Pada Tanggal : 23 Februari 2023

Yang menyatakan



Bayu Dwi Werdhani

NIM. 111.15.002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud Dan Tujuan	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Jasa	6
2.2 Karakteristik Jasa.....	6
2.3 Kepuasan Penumpang	7
2.4 Kualitas Pelayanan	9
2.5 SPSS	9
2.6 Studi Terdahulu	11
BAB III METODOLOGI.....	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Penetapan Populasi	13
3.3 Data.....	13
3.4 Metode Pengumpulan Data	14
3.5 Metode Pengujian Data	14

3.6 Metode Analisis Data	15
3.7 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB IV	20
4.1 Hasil Wawancara Kuisisioner	20
4.2 Penyaringan Responden.....	20
4.3 Profil Responden.....	20
4.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas	22
4.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Perusahaan dengan Harapan Penumpang	24
4.6 Analisis Data <i>Importance Performance Analysis</i>	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4. 1 Hasil Validitas Tingkat Kepentingan.....	22
Tabel 4. 2 Hasil Validitas Tingkat Kinerja Pelayanan.....	23
Tabel 4. 3 Perhitungan Analisis Tingkat Kepentingan Kenyamanan	24
Tabel 4. 4 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Dimensi Kenyamanan	24
Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Dimensi Kenyamanan	25
Tabel 4. 6 Perhitungan Analisis Tingkat Kepentingan Keandalan	26
Tabel 4. 7 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Dimensi Keandalan	26
Tabel 4. 8 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Dimensi Keandalan	27
Tabel 4. 9 Perhitungan Tingkat Kepentingan Dimensi Tanggung Jawab	27
Tabel 4. 10 penilaian tingkat kinerja Dimensi Tanggung Jawab.....	28
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Dimensi Tanggung Jawab	28
Tabel 4. 12 Perhitungan Tingkat Kepentingan Dimensi Keamanan.....	29
Tabel 4. 13 Penilaian Tingkat Kinerja Dimensi Keamanan	29
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Dimensi Keamanan	30
Tabel 4. 15 Perhitungan Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi Aksesabilitas ..	30
Tabel 4. 16 Penilaian Tingkat Kinerja Dimensi Aksesabilitas	31
Tabel 4. 17 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Dimensi Aksesabilitas.....	31
Tabel 4. 18 Perhitungan Analisis Tingkat Pelayanan yang Diterima dan Pelayanan Yang Diharapkan Menurut Persepsi Konsumen	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	18
Gambar 3. 2 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4. 1 Responden Menurut Usia.....	21
Gambar 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin	21
Gambar 4. 3 Responden Menurut Jenis Pekerjaan	22
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	42
Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	45
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis	47
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Penelitian.....	52