

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
COMMUTER LINE SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK
DI KOTA SURABAYA



DANI KURNIAWAN
NPM: 13.11.0025

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018

TUGAS AKHIR

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
COMMUTER LINE SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK
DI KOTA SURABAYA**



DANI KURNIAWAN
NPM: 13.11.0025

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dani Kurniawan

NPM : 13110025

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Pengguna *Commuter Line* sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya

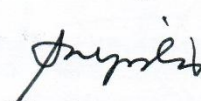
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan bentuk plagiat, pemuatan karya orang lain, pengambilan hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, sengaja atau tidak, ataupun segala kemungkinan lain yang ada pada hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya asli dan otentik.

Bila dikemudian hari terdapat bukti kuat atas dugaan atau fakta adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan yang saya buat, maka saya bersedia diproses oleh tim fakultas/program studi yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadarn sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik ini.

Surabaya, Februari 2018

Dosen Pembimbing I



Ir. Soepriyono, MT
NIP : 195803141989031002

Mengetahui
Dosen Pembimbing II



Ir. Siswono, MT
NIP : 92177-ET



Dani Kurniawan
1311025

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna
Commuter Line sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya

Oleh :

Dani Kurniawan

13.11.0025

Tanggal Pengesahan : 21 Februari 2018

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Ir. Soepriyono, MT

Ir. Siswoyo, MT

NIP/NIK : 195803141989031002

NIP/NIK : 92177 - ET

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,

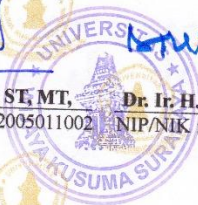


Johan Paing HW, ST, MT,

Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM

NIP/NIK : 196903102005011002

NIP/NIK : 196012101991031002



LEMBAR PEGESAHAN REVISI

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Commuter Line
sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya

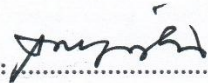
Nama : Dani Kurniawan

NPM : 13110025

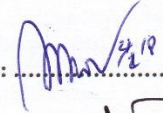
Tanggal Pengesahan : 27/1/19.....

Disetujui oleh,


Dosen Pembimbing I

1) Ir Soeprivono, MT : 
NIP : 195803141989031002

Dosen Pembimbing II


1) Ir Siswovo, MT : 
NIP : 92177-ET

Dosen Penguji

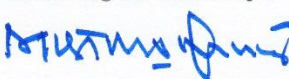
1) Ir. Soebagio, MT : 
NIP : 94249-ET

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik


Johan Paing H.W, ST, MT
NIP : 196903102005011002

Ketua Program Teknik Sipil


Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP : 19601210199103100

ABSTRAK

Sebagai moda transportasi umum di Surabaya, *commuter line* masih dianggap sebelah mata oleh sebagian besar masyarakat Surabaya, karena akses untuk mendapatkan pelayanan transportasi ini sangat sulit, hal itu disebabkan karena rutenya menyesuaikan dengan jalur kereta api. Sehingga pamornya kalah dengan angkutan umum lainnya seperti bus atau bemo. Padahal jika ditelisik lebih jauh, *commuter line* memiliki banyak kelebihan seperti kapasitas penumpang yang lebih banyak. Sayangnya pelayanan yang ada bisa dinggap seadanya sehingga menimbulkan banyak sekali ketidakpuasan dari para penggunanya. Maka, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna *Commuter Line* Surabaya-Porong. Berdasarkan variabel *Servqual* yang diteliti, yaitu : *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible*. Hasil analisa variabel *Servqual* dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dan dilakukan uji instrument data, dari hasil jawaban responden dengan menggunakan program SPSS, didapat hasil beda persepsi sebesar 85% sehingga masuk dalam kriteria sangat tidak memuaskan. Sebagian besar mengeluhkan jadwal yang sangat tidak sesuai. Hal ini disebabkan karena jalur *commuter line* jadi satu dengan kereta lain sehingga harus mengalah dengan kereta yang lebih di prioritaskan seperti kereta eksekutif jarak jauh. Satu-satunya solusi adalah pembangunan jalur terpisah atau *double track* serta penambahan transportasi yang terintegrasi dengan stasiun *commuter line* agar masyarakat yang jauh dari akses jalan kereta dapat dengan mudah menjangkaunya

Kata Kunci : Analisa kepuasan, metode *Servqual*, *Commuter Line*, metode *Importance Perfomance Analysis*, transportasi publik

ABSTRACT

As a public transportation in Surabaya, the commuter line has not successfully convinced most people in Surabaya to use it yet because the service access is very difficult; the route depends on the railway line. Thus, its popularity loses to other public transportation such as bus or bemo. However, the commuter line has many advantages such as more passenger capacity. Unfortunately its service is considered as on lower position compared to other's, so that it raises a lot of dissatisfaction from its users. This study aims to analyze the level of user satisfaction towards the Surabaya-Porong Commuter Line based on Servqual variables studied, namely: responsiveness, reliability, empathy, assurance, and tangible. The result of Servqual variable was analyzed using the method of Importance Performance Analysis (IPA) and tested by instrument of data, while the answer of respondents was analyzed using SPSS program. The final result revealed that the different perception has 85% which means high dissatisfaction. Most complaints were about the erratic schedule due to the line of the commuter which was aligned with other trains, must be succumbed to the executive train. The only solution is the development of a different track or double track and the addition of integrated transportation at the commuter line station so that people can easily reach it everywhere.

Keywords: Satisfaction analysis, Servqual method, Commuter Line, Importance Performance Analysis method, public transportation

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunnya, proposal tugas akhir ini memperoleh kritik, masukan dan saran serta dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Johan Paing H,W, ST, MT. sebagai Dekan Fakultas Teknik serta dosen wali yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini;
- 2) Bapak Ir. Miftahul Huda, MT. sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
- 3) Bapak Ir. Soepriyono, MT. sebagai dosen pembimbing I yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan proposal tugas akhir ini;
- 4) Bapak Ir. Siswoyo, MT. sebagai dosen pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan proposal akhir ini;
- 5) Bapak Ir. Soebagio, MT. sebagai dosen penguji yang berkenan masukan-masukan atas tugas akhir ini sehingga menjadi lebih baik.
- 6) Para dosen Program Studi Teknik Sipil beserta para staff yang telah memberikan semangat dan bantuan, serta wawasan kepada penulis;

- 7) Bapak Kepala Stasiun dan para karyawan Stasiun Gubeng Surabaya serta petugas *on duty Commuter Line* Surabaya-Porong yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan riset dalam melengkapi data yang penulis harapkan;
- 8) Seluruh responden dan tim pendukung survey yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah membantu memberikan informasi, data, bantuan serta dukungan untuk penyelesaian penelitian ini;
- 9) Teman – teman seangkatan yang mewarnai perjalanan perkuliahan ataupun kegiatan sehari-hari yang sangat berkesan.
- 10) Kedua orang tua serta kakak yang selalu memberikan semangat dan do'a demi kelancaran penyusunan penelitian ini;
- 11) Para sahabat seangkatan yang bisa memberikan masukan serta pengalamannya dalam penulisan tugas akhir.

Akhir kata, penulis berharap agar proposal tugas akhir ini memberikan manfaat bagi semua pihak terutama PT KAI (Kereta Api Indonesia) sebagai pihak penyelenggara jasa commuter Line Surabaya-Porong yang mungkin bisa menambahkan pelayanan kepada para penumpang.

Februari 2018

Penulis

Dani Kurniawan

13.11.0025

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Transportasi.....	6

2.1.1 Pengertian Sistem Transportasi.....	6
2.1.2 Kereta Api Perkotaan	7
2.1.3 Standar Pelayanan Minimum Transportasi.....	7
2.2 Definisi Konsumen.....	8
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	8
2.2.2 Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	8
2.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	9
2.3 Pelayanan Publik dan Kinerja.....	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.3.2 Pengertian Kinerja.....	11
2.3.3 Hubungan Kinerja dan Kepuasan.....	12
2.4 Konsumen.....	12
2.4.1 Pengertian Konsumen.....	12
2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	12
2.5 Model Servqual.....	14
2.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	15
2.7 Infrastruktur Pendukung <i>Commuter Line</i> Surabaya-Porong.....	18
2.9.1 Stasiun.....	18
2.9.2 Shelter/Halte.....	21
2.8 Perbandingan dengan Kereta Api Perkotaan Lain.....	21

2.10.1 MRT Singapura.....	22
2.10.2 LRT Metro Filipina.....	23
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Bagan Alir Metodologi Penelitian.....	27
3.3 Tahapan Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.5 Metode Pengambilan Data.....	31
3.6 Survey Pendahuluan.....	32
3.6.1 Uji Reabilitas Instrumen.....	32
3.6.2 Uji Validitas Instrumen.....	33
3.7 Analisis dan Pembahasan.....	34
3.8 Metode Analis Data.....	34
3.8.1 Analisis Kuantitatif.....	34
3.8.2 Analisis Tabel Distribusi Frekuensi.....	35
3.9 Konsep Pengukuran Variabel.....	35
3.10 Alat Penelitian.....	35
3.11 Instrumen Penelitian.....	36
BAB 4 ANALISIS DATA.....	38
4.1 Data Primer.....	38
4.1.1 Pengamatan Lapangan.....	38

4.1.2 Standar Pelayanan Minimum.....	41
4.1.3 Hasil Kuisisioner.....	53
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.3 Analisa Implentasi Model.....	63
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	63
4.3.2 <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	66
BAB 5 PEMBAHASAN	69
5.1 Data dan Hasil Kuisisioner.....	69
5.2 Standar Pelayanan Minimum.....	70
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
5.3.1 Tabel Nilai r.....	71
5.3.2 Uji Indikator dan Variabel.....	71
5.4 Analisa Implentasi Model.....	72
5.4.1 Statistik Deskriptif.....	72
5.4.2 <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	73
5.4.3 Standar Tingkat Kepuasan Penumpang.....	77
5.4.4 Kinerja dan Kepuasan.....	80
5.5 Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan.....	81
5.6 Sarana serta Prasana Penunjangnya.....	92
5.6.1 Stasiun.....	92
5.6.2 Shelter.....	94
5.7 Manajemen Waktu dan Penjadwalan.....	95

5.8 Double Track.....	97
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	99
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	10
Gambar 2.2 Kuadran Penelitian.....	16
Gambar 2.3 Ruang Bebas Jalan Rel 1067mm Untuk Jalur Kereta Api Tunggal.....	19
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Kurangnya Jumlah Tempat Duduk di Peron.....	38
Gambar 4.2 Situasi Gerbong Yang Bersih dan Rapi.....	40
Gambar 4.3 Isi Kotak P3K Yang Seadanya.....	40
Gambar 4.4 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	53
Gambar 4.5 Sebaran Umur Responden.....	54
Gambar 4.6 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Gambar 4.7 Penggunaan Terakhir Kali Responden.....	56
Gambar 4.8 Sebaran Tingkat Penggunaan Commuter Line Surabaya-Porong.....	57
Gambar 4.9 Sebaran Tujuan Penggunaan Jasa Commuter Line.....	58
Gambar 4.10 Diagram <i>Importance – Perfomance</i> (I-P).....	65
Gambar 4.11 Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i>	68
Gambar 5.1 Diagram <i>Importance – Perfomance</i> (I-P).....	73
Gambar 5.2 Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i>	74
Gambar 5.3 Diagram Standar Tingkat Kepuasan.....	78
Gambar 5.4 Diagram <i>Importance – Perfomance</i> (I-P).....	80

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Perbandingan Commuter Line dengan Kereta Perkotaan Lainnya.....	25
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4.1 Standar Pelayanan Minimum KA Perkotaan.....	42
Tabel 4.2 Standar Pelayanan Stasiun Kereta Api.....	49
Tabel 4.3 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.4 Sebaran Umur Responden.....	54
Tabel 4.5 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.6 Sebaran Penggunaan Terakhir Kali Responden.....	56
Tabel 4.7 Sebaran Tingkat Penggunaan Commuter Line Surabaya-Porong.....	57
Tabel 4.8 Sebaran Tujuan Penggunaan Jasa Commuter Line.....	58
Tabel 4.9 Tabel Nilai r	59
Tabel 4.10 <i>Pearson Correlation (Importance/Kepentingan)</i>	60
Tabel 4.11 <i>Pearson Correlation (Performance/Kepuasan)</i>	60
Tabel 4.12 Uji Validitas (<i>Importance/Kepentingan</i>).....	61
Tabel 4.13 Uji Validitas (<i>Performance/Kepuasan</i>).....	62
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas (<i>Importance/Kepentingan</i>).....	63
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas (<i>Performance/Kepuasan</i>).....	63
Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Indikator.....	65
Tabel 4.17 <i>Importance – Performance Paired Difference (t-test)</i>	67

Tabel 5.1 Standar Tingkat Kepuasan Penumpang.....	77
Tabel 5.2 Penilaian Kinerja.....	80
Tabel 5.3 Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Commuter Line Surabaya-Porong.....	96