

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA BARU**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Sipil



OLEH:

SYELLA BENITA YEUSY ISAY

17041000064

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2022**

MOTTO

***“EVERYONE NEEDS TO BE VALUED. EVERYONE HAS THE
POTENTIAL TO GIVE SOMETHING BACK”***

-PRINCESS DIANA-

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syella Benita Yeusy Isay
NIM : 17041000064
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Bidang Kajian Skripsi : Transportasi
Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENUMPANG TERHADAP KINERJA
PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA
BARU**
Lokasi/Tempat Penelitian : Jl. Trunojoyo No.10, Kiduldalem, Kec. Klojen,
Kota Malang, Jawa Timur
Alamat Rumah Asal : Jl. Minsuwarso No. 43, Kel. Sisir, Kec. Batu, Kota
Batu , Jawa Timur
No. Telp/Email : Syelaisay@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Malang, 14 Februari 2022



(Syella Benita Yeusy Isay)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA BARU

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SYELLA BENITA YEUSY ISAY

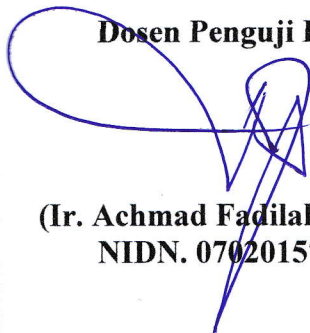
17041000064

Telah Dipertahankan di Dewan Penguji

Pada Tanggal 11 Febuari 2022

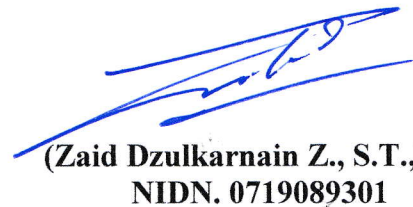
Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



**(Ir. Achmad Fadilah, M.T.)
NIDN. 0702015701**

Dosen Penguji II



**(Zaid Dzulkarnain Z., S.T., M.T.)
NIDN. 0719089301**

Dosen Saksi



**(Adi Sunarwan, S.T., M.T.)
NIDN. 002086902**

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik. Malang, 14 Febuari 2022.

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



(Prof. Ir. Agus Suprpto, Msc., Ph.D.)

NIDN/NPK. 312/FT

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENUMPANG TERHADAP KINERJA
PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA
BARU

Nama : SYELLA BENITA YEUSY ISAY

NIM : 17041000006

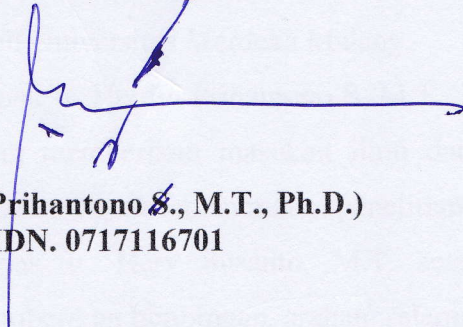
Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Universitas : Merdeka Malang

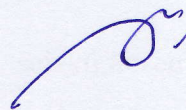
Disetujui pada : 14 Februari 2022

Dosen Pembimbing I



(Ir. Herdin Prihantono S., M.T., Ph.D.)
NIDN. 0717116701

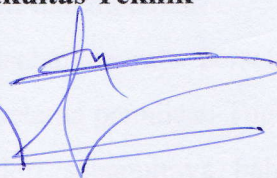
Dosen Pembimbing II



(Ir. Hery Susanto, M.T.)
NIDN. 0726096203

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Prof. Ir. Agus Suprpto, M. Sc., Ph.D.)
NIDN/NPK. 312/FT

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat hambat dan pertolongan-Nya sehingga Tugas Akhir penulis yang Judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan di Stasiun Malang Kota Baru” dapat diselesaikan.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat Tugas Akhir bagi mahasiswa program Strata Satu di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Merdeka Malang.

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan tidak terlepas dari bantuan semua pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materi baik secara langsung serta tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Riski Prasetya, ST., MT selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Ir. Herdin Prihantono S., MT., Ph.d selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan ilmu dan wawasan serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan materi penelitian dalam Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Hery Susanto, MT. dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Orang tua saya yang tercinta dan adik saya, yang selalu membantu memberikan dukungan dalam bentuk doa, materi dan motivasi
5. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang selalu memberikan dukungan semangat selama penulisan Tugas Akhir ini .

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga penulis berharap adanya saran dan kritik demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Malang, 4 Februari 2022

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syella Benita Yeusy Isay

NIM : 17041000064

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA BARU

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Malang

Pada tanggal : 14 Februari 2022



(Syella Benita Yeusy Isay)

TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA BARU”.

Syella Benita Yeusy Isay

ABSTRAK

Jumlah penumpang yang melakukan perjalanan melalui stasiun utama Kota Malang meningkat drastis dari tahun ke tahun. Terjadi pertumbuhan jumlah penumpang hingga September 2019 mencapai 7,35 persen dari target. Dengan permintaan yang begitu besar, penyedia layanan kereta api harus memberikan layanan tingkat tinggi. Kinerja penyedia jasa perkeretaapian, baik dari fasilitas maupun pelayanan yang ada, menjadi salah satu indikator standar pelayanan. Dengan demikian, diperlukan studi analisis tentang kepuasan penumpang Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat pelayanan terhadap kinerja yang ada di Stasiun Malang kota Baru sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No48 Tahun 2015. Sedangkan untuk analisis data digunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan menggunakan data primer berupa kuisisioner sebanyak 100 responden serta data sekunder yang diperlukan berupa jumlah penumpang stasiun. Untuk hasil analisis tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan menggunakan metode *customer satisfaction index* diperoleh nilai dengan skala 0,847 yang berada pada interval 0,81-1,00 maka dikatakan kategori tingkat sangat puas, namun ada beberapa kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja pelayanan seperti fasilitas ibadah mushola dan masjid disabilitas.

Kata Kunci :Stasiun Malang Kota Baru, Standar Pelayanan Minimum,*Customer Satisfaction Index*

ANALYSIS PASSENGER SATISFACTION LEVEL OF SERVICE PERFORMANCE AT MALANG KOTA BARU STATION

Syella Benita Yeusy Isay

ABSTRACT

The number of passengers traveling through the main station of Malang City has increased dramatically from year to year. There was a growth in the number of passengers until September 2019 reaching 7.35 percent of the target. With such a huge demand, rail service providers must provide a high level of service. The performance of railway service providers, both in terms of existing facilities and services, is one of the indicators of service standards. Thus, an analytical study on passenger satisfaction is needed. The purpose of this study is to analyze the level of service on performance at Malang Kota Baru Station in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation No.48 of 2015. Meanwhile, for data analysis, the customer satisfaction index (CSI) method is used and primary data is used. in the form of a questionnaire as many as 100 respondents and the required secondary data in the form of the number of station passengers. For the results of the analysis of the level of satisfaction with service performance using the customer satisfaction index method, a value with a scale of 0.847 which is at an interval of 0.81-1.00 is said to be very satisfied level category, but there are some service performances that need to be improved to improve service performance such as facilities prayer rooms and mosques with disabilities.

Keywords : *production of cement, geopolymers concrete, fly ash type c*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi.....	5
2.2 Transportasi Massal.....	5
2.3 Sistem Transportasi.....	6
2.4 Stasiun Kereta Api.....	7
2.4.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	7
2.4.2 Fungsi Stasiun Kereta Api.....	8
2.4.3 Lokasi Stasiun.....	10
2.5 Pelayanan Stasiun.....	10
2.5.1 Keandalan (<i>Reability</i>).....	10
2.5.2 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	11

2.5.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	11
2.5.4 Empati (<i>Empathy</i>).....	11
2.5.5 Berwujud (<i>Tangible</i>).....	13
2.5.6 Aksesibilitas (<i>Accesibility</i>).....	14
2.6 Standar Pelayanan Minimum Kereta Api.....	15
2.7 Penumpang.....	18
2.7.1 Karakteristik Penumpang.....	19
2.7.2 Kepuasan Penumpang.....	19
2.7.3 Harapan Penumpang.....	22
2.8 Pengukuran Kepuasan.....	23
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
2.10 Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	25
2.11 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Studi Literatur	30
3.3 Survey Pendahuluan.....	30
3.4 Pengumpulan Data	31
3.4.1 Pengumpulan Data Primer.....	31
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	32
3.5 Kuisisioner	32
3.6 Metode Analisis.....	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reabilitas	33
3.6.2 Analisis Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	34
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.7.1 Populasi	35
3.7.2 Sampel	36
3.8 Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
3.9 Lokasi Penelitian.....	38
3.10 Diagram Alir Penelitian.....	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40

4.1	Gambaran Umum Stasiun	40
4.1.1	Sejarah Singkat Stasiun.....	40
4.1.2	Fasilitas Stasiun	41
4.1.3	Rute Perjalanan	47
4.2	Sampel	48
4.3	Variabel Penelitian	49
4.4	Uji Kualitas Data.....	49
4.4.1	Uji Validitas	50
4.4.2	Uji Reabilitas	52
4.5	Karakteristik Responden	54
4.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	55
4.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
4.5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	57
4.6	Analisis Kenyataan Dan Harapan.....	58
4.6.1	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelayanan (X)	58
4.6.1	Jawaban Responden Terhadap Variabel Harapan Pelayanan (Y)	68
4.7	Analisis Kepuasan <i>Customer Satisfaction Index</i>	79
4.8	Upaya Memperbaiki Kinerja Pelayanan.....	81
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sistem Transportasi Makro	6
Gambar 3. 1 Lokasi Stasiun Malang Kota Baru	38
Gambar 4. 1 Tempat Pelayanan Tiket Stasiun	42
Gambar 4. 2 Ruang Tunggu Stasiun	42
Gambar 4. 3 Tempat <i>Boarding Pass</i>	43
Gambar 4. 4 Tempat Pemeriksaan Tiket.....	43
Gambar 4. 5 Toilet/WC.....	44
Gambar 4. 6 Ruang Menyusui	44
Gambar 4. 7 Tempat Bermain Anak	45
Gambar 4. 8 Mushola.....	45
Gambar 4. 9 Pos Kesehatan	46
Gambar 4. 10 ATM Center	46
Gambar 4. 11 Lahan Parkir	47
Gambar 4. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Gambar 4. 16 Karakteristik Responden Berdasarkan Perjalanan	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rentang Skala, Persentase Dan Interpretasi CSI	35
Tabel 4.1 Rute Perjalanan Kereta Jarak Jauh.....	47
Tabel 4.2 Data Pertumbuhan Jumlah Penumpang	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan (X).....	50
Tabel 4.4 Hasil Validitas Harapan Pelayanan (Y)	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Kepuasan Pelayanan (X).....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Harapan Pelayanan (Y).....	53
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel (X) “Pelayanan di Loket Terlayani Dengan Cepat dan Jelas”	59
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel (X) “Kemudahan Memperoleh Informasi 24 Jam”	59
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel (X) “Diumumkan Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api”	60
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel (X) “Petugas Membantu Menyelesaikan Keluhan	60
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel (X) “Tersedia Fasilitas Alat Pemadam Api Kebakaran (APAR).....	61
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel (X) “Terdapat Audivisual Informasi Perjalanan Dalam Kereta”	62
Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel (X) “Ruang Tunggu Luas, Bersih Dilengkapi Tempat Duduk AC Dan Lampu”	62
Tabel 4.14 Jawaban Responden Variabel (X) “Tersedia Fasilitas Kesehatan (P3K) dan Kursi Roda”	63
Tabel 4.15 Jawaban Responden Variabel (X) “Petugas Berkomunikasi Dengan Baik Dan Ramah.....	63
Tabel 4.16 Jawaban Responden Variabel (X) “Tersedia Fasilitas Beribadah Dan Toilet	64
Tabel 4.17 Jawaban Responden Variabel (X) “Tersedia Fasilitas Tempat Charger Hp Dan Jaringan Internet.....	64

Tabel 4.18 Jawaban Responden Variabel (X) “Tersedia Fasilitas <i>Check in Mandiri Boarding Pass</i>	65
Tabel 4.19 Jawaban Responden Variabel (X) “Terdapat Mesin Uang Tunai Atau ATM”	66
Tabel 4.20 Jawaban Responden Variabel (X) “Terdapat Ruang Ibu Menyusui Dan Anak-anak	66
Tabel 4.21 Jawaban Responden Variabel (X) “Terdapat Akses Pendukung Antar Peron Untuk Disabilitas	67
Tabel 4.22 Jawaban Responden Variabel (X) “Terdapat Akses Toilet Untuk Disabilitas	67
Tabel 4.23 Jawaban Responden Variabel (X) “Tempat Parkir Nyaman Dan keluar Masuk Kendaraan Lancar.....	68
Tabel 4.24 Jawaban Responden Variabel (Y) “Pelayanan di Loket Terlayani Dengan Cepat dan Jelas”.....	69
Tabel 4.25 Jawaban Responden Variabel (Y) “Kemudahan Memperoleh Informasi 24 Jam”	70
Tabel 4.26 Jawaban Responden Variabel (Y) “Diumumkan Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api”	70
Tabel 4.27 Jawaban Responden Variabel (Y) “Petugas Membantu Menyelesaikan Keluhan	71
Tabel 4.28 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tersedia Fasilitas Alat Pemadam Api Kebakaran (APAR).....	71
Tabel 4.29 Jawaban Responden Variabel (Y) “Terdapat Audivisual Informasi Perjalanan Dalam Kereta”	72
Tabel 4.30 Jawaban Responden Variabel (Y) “Ruang Tunggu Luas, Bersih Dilengkapi Tempat Duduk AC Dan Lampu”	72
Tabel 4.31 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tersedia Fasilitas Kesehatan (P3K) dan Kursi Roda”	73
Tabel 4.32 Jawaban Responden Variabel (Y) “Petugas Berkomunikasi Dengan Baik Dan Ramah.....	74
Tabel 4.33 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tersedia Fasilitas Beribadah Dan Toilet	74

Tabel 4.34 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tersedia Fasilitas Tempat <i>Charger Hp Dan Jaringan Internet</i>	75
Tabel 4.35 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tersedia Fasilitas <i>Check in</i> <i>Mandiri Boarding Pass</i>	75
Tabel 4.36 Jawaban Responden Variabel (Y) “Terdapat Mesin Uang Tunai Atau ATM”	76
Tabel 4.37 Jawaban Responden Variabel (Y) “Terdapat Ruang Ibu Menyusui Dan Anak-anak	76
Tabel 4.38 Jawaban Responden Variabel (Y) “Terdapat Akses Pendukung Antar Peron Untuk Disabilitas	75
Tabel 4.39 Jawaban Responden Variabel (Y) “Terdapat Akses Toilet Untuk Disabilitas	78
Tabel 4.40 Jawaban Responden Variabel (Y) “Tempat Parkir Nyaman Dan keluar Masuk Kendaraan Lancar.....	78
Tabel 4.41 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian Survey Kepuasan.....	85
Lampiran 2. Tabel Distribusi Nilai r Tabel Signifikan	88
Lampiran 3. Data Tabulasi	90
Lampiran 4. Uji Validitas Dan Reabilitas (SPSS)	98
Lampiran 5. Jawaban Responden (SPSS)	105
Lampiran 6. Dokumentasi	113