

PENELITIAN/RISET

EVALUASI MUTU

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA API KOMUTER

SURABAYA-SIDOARJO SELAMA WABAH *COVID-19*



Disusun Oleh :

Yunia Maulidia

NIM : 03117026

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK & ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS NAROTAMA

SURABAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

PENELITIAN/RISET

EVALUASI MUTU PELAYANAN TRANSPORTASI

UMUM KERETA API KOMUTER SURABAYA-

SIDOARJO SELAMA WABAH COVID-19

Disusun Oleh

Yunia Maulidia

NIM : 03117026

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T) Pada

Program Studi Teknik Sipil

Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer

Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 15 Juli 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing I



Sapto Budi Wasono, S.T., M.T

NIDN : 0710066902

Dosen Pembimbing II



Farida Hardaningrum, S.T., M.T

NIDN : 0711037001

EVALUASI MUTU PELAYANAN TRANSPORTASI
UMUM KERETA API KOMUTER SURABAYA-
SIDOARJO SELAMA WABAH COVID-19

Disusun Oleh

Yunia Maulidia

NIM : 03117026

Riset/ Penelitian ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 15 Juli 2022

Mengetahui

PRO PATRIA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Sapto Budi Wasono, S.T., M.T

Farida Hardaningrum, S.T., M.T

NIDN : 0710066902

NIDN : 0711037001

**LEMBAR PENGESAHAN
PENELITIAN/RISET INI**

**TELAH DIAJUKAN DAN DIPERTAHANKAN DIHADAPAN
TIM PENGUJI PADA KAMIS 11 AGUSTUS 2022**

Judul Riset : EVALUASI MUTU PELAYANAN TRANSPORTASI
UMUM KERETA API KOMUTER SURBAYA-SIDOARJO
SELAMA WABAH COVID-19

Disusun Oleh : Yunia Maulidia

NIM : 03117026

Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Program Studi : Teknik Sipil

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Tim Penguji Terdiri :

Mengesahkan,

1. Ketua Penguji

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Dr. M. Ikhsan Setiawan, S.T., M.T.
NIDN : 0701097503

Dr. Ir. Ad Prawito, ST, MM, MT,
NIDN : 0706056601

2. Sekretaris Penguji

PRO PATRIA Dehan Fakultas Teknik dan Ilmu

Diah Ayu Resti Walandari, S.T., M.T.
NIDN : 0705038004

Dr. Anaya Darujati, ST, MT,
NIDN : 0710097402

3. Anggota Penguji

Sapto Budi Wipono, S.T., M.T.

NIDN : 0710060902

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : Yunia Maulidia

NIM : 03117026

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Mutu Pelayanan Transportasi Umum Kereta Api
Komuter Surabaya-Sidoarjo Selama Wabah *Covid-19*

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Penelitian/Riset ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Surabaya, 18 Agustus 2022



Yunia Maulidia
NIM : 03117026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “ Evaluasi Mutu Pelayanan Transportasi Umum Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo Selama Wabah *Covid-19*”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Teknik & Ilmu Komputer Universitas Narotama. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT,
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM. Selaku Rektor Universitas Narotama
3. Bapak Dr. Cahyo Darujati, ST., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Narotama,
4. Bapak Sapto Budi Wasono, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan tentang materi skripsi dan juga Ibu Farida Hardaningrum, S.T., M.T, selaku dosen kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan penulisan yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Orang tua dan Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini

masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Surabaya, 24 Agustus 2022

Penulis,

Yunia Maulidia



ABSTRAK

Indonesia digemparkan dengan adanya Virus Corona yang menyebabkan pemerintah berupaya membatasi aktivitas diluar rumah untuk sementara waktu (*Lockdown*) dengan mengeluarkan Peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar yang membuat pengguna transportasi umum menurun salah satunya transportasi umum Kereta Api Komuter. Kini, transportasi massal telah dibuka dengan menerapkan peraturan kapasitas pengguna transportasi umum maksimal 70% yang tercantum pada Surat Edaran No 39 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Perkeretaapian Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Dengan Mutu pelayanan yang baik akan menarik peminat pengguna jasa agar menggunakan transportasi umum karena dirasa aman sesuai dengan protokol kesehatan. Metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui angka kepuasan pelanggan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Presentase kepuasan pelanggan yaitu 86,29%. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki yaitu Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai, Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan, Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan, fasilitas untuk penyandang disabilitas, tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui, Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket, Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket

Kata Kunci : *Covid-19, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kereta Api Komuter, Pelayanan*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of commuter rail services by analyzing customer satisfaction, then evaluating service quality by determining the factors that need to be maintained and the factors that need to be improved. This research is descriptive quantitative. The population in this study were commuter rail service users with sample determination carried out randomly. This study used *the Important Performance Analysis (IPA)* & *Customer Satisfaction Index (CSI)* method. The data collection techniques used are observation, questionnaire, and literature study



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Pustaka.....	19
2.2.1 Transportasi.....	19
2.2.2 Kereta Api Komuter	25
2.2.3 Pelayanan Transportasi Publik.....	27
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Diagram Alir	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3 Identifikasi Masalah	34
3.4 Metode Pengumpulan Sampel.....	34

3.5 Data	35
3.6 Pengumpulan Data	35
3.7 Uji Instrumen Pengolahan Data	35
3.8 Teknik Analisa Data.....	37
BAB IV	42
PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN ANALISIS HASIL	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Deskripsi Tentang Kereta Api Komuter	42
4.2 Penentuan Jumlah Sampel Responden Penelitian	51
4.3 Pelaksanaan Survey	52
4.4 Atribut Kuisisioner.....	52
4.5 Uji Validitas	56
4.6 Reliabilitas.....	71
4.7 Pengolahan Data.....	87
4.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI)	87
4.7.2 Importance Perfomance Analysis (IPA)	92
BAB V.....	116
KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Interpretasi CSI	41
Tabel 4.1 Jadwal Keberangkatan Kereta Komuter.....	44
Tabel 4.2 Jumlah Penumpang Kereta Komuter 2022.....	51
Tabel 4.4 Atribut Kuisisioner Sarana Fisik.....	52
Tabel 4.5 Atribut Kuisisioner Keandalan	54
Tabel 4.6 Atribut Kuisisioner Daya Tanggap	54
Tabel 4.7 Atribut Kuisisioner Jaminan	55
Tabel 4.8 Atribut Kuisisioner Empati	56
Tabel 4.9 Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi	57
Tabel 4.10 Validitas Kinerja	58
Tabel 4.11 Validitas Kepentingan	64
Tabel 4.12 Reliabilitas Kinerja.....	72
Tabel 4.13 Reliabilitas Kepentingan	79
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	90
Tabel 4.15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	94
Tabel 4.16 Pengambilan Keputusan.....	99
Tabel 4.17 Skor Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan	105
Tabel 4.18 Kuadran 1	110
Tabel 4.19 Kuadran 2	111
Tabel 4.20 Kuadran 3	113
Tabel 4.21 Kuadran 4	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	33
Gambar 3.1 Diagram Importance-Performance Matrix	39
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.2 Usia responden	43
Gambar 4.3 Tujuan Menggunakan Komuter	44
Gambar 4.4 Output Variabel X	71
Gambar 4.5 Tabel Output Variabel Y	72
Gambar 4.6 Pembagian Kuadran	110

