

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN KERETA API KELAS EKSEKUTIF BIMA DI STASIUN
GUBENG PADA SAAT PENERAPAN *NEW NORMAL***

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

AULIA SYAVILA

NPM. 18035010008

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN KERETA API KELAS EKSEKUTIF BIMA DI STASIUN
GUBENG PADA SAAT PENERAPAN *NEW NORMAL***

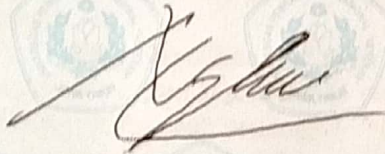
Disusun Oleh:

AULIA SYAVILA
NPM. 18035010008

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Kamis, 10 November 2022**

Pembimbing:

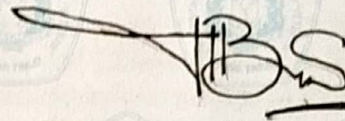
1. Dosen Pembimbing Utama



Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP3K. 19750117 202121 1 002

Tim Penguji:

1. Penguji I



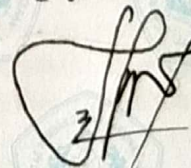
Ibnu Sholichin, S.T., M.T.
NIP. 19710916 202121 1 004

2. Penguji II





Ir. Djoko Sulistiono, M.T.

3. Penguji III



Masliyah, S.T., M.T.
NIDN. 0708116701

**Mengetahui
Dekan Fakultas Teknik**

Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Syavila
NIM : 18035010008
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap
Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bisa di Stasiun
Gubeng pada Saat Penerapan New Normal

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di nstitusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 10 November 2022

Yang menyetakan,



Aulia Syavila

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA API KELAS EKSEKUTIF BIMA DI STASIUN GUBENG PADA SAAT PENERAPAN *NEW NORMAL*

**Oleh : Aulia Syavila
NPM. 18035010008**

ABSTRAK

Masuknya virus Covid-19 pada awal tahun 2020 di Indonesia telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat. Salah satu sektor yang terkena dampak akibat wabah Covid-19 adalah transportasi kereta api. Adanya virus Covid-19 mengakibatkan penurunan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Gubeng. PT. KAI Daop 8 Surabaya selaku penyelenggara jasa angkutan kereta api di Stasiun Gubeng telah menyiapkan protokol untuk penerapan *New Normal*. Salah satu kereta api yang siap untuk dioperasikan kembali dengan menerapkan protokol pencegahan Covid-19 yaitu Kereta Api Eksekutif Bima. Kereta Api Eksekutif Bima merupakan kereta api kelas eksekutif dengan relasi Stasiun Surabaya Gubeng – Stasiun Gambir.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis didapat nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dengan harapan pada saat penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng dan di Kereta Api Eksekutif Bima sebagai berikut: di Stasiun Gubeng, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 97,56%, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam jadwal keberangkatan kereta api. Sedangkan di Kereta Api Eksekutif Bima, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 98,19%, yaitu ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan perjalanan kereta api. Nilai rata-rata dari atribut pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Gubeng, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-25 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 4,09 yaitu “memuaskan”. Sedangkan di Kereta Api Eksekutif Bima, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-20 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 4,14 yaitu “memuaskan”.

Kata Kunci: Kereta Api, Stasiun, Kepuasan penumpang, *New Normal*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan *New Normal*”** dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Atas dukungan moral dan materil yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Minarni Nur Trilita, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Nugroho Utomo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Segenap Dosen, Staff Program Studi dan Dosen Wali di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya selaku instansi tempat penelitian yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Orang tua dan kakak yang telah memberikan dukungan serta doa yang sangat bermanfaat dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
7. Terima kasih kepada teman-teman dekat penulis yaitu : Yuniar Afifa, Isonamia Indah, Zuzum Serina, Ainun Oktavia, dan Fitriana Suryandari yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
8. Terima kasih kepada teman-teman dekat penulis yaitu : Hanifah Nurul, Aulia Izdihar, Dwi Susilowati, Putra Bahtiar, Jihan Hanun, Bella Putri, dan Erika Armanda yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
9. Terima kasih kepada teman seperjuangan selama mengikuti bimbingan Tugas Akhir yaitu Leny Jely Anggraini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila di dalam Tugas Akhir ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan atau kurang dipahami. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan generasi penerus Teknik Sipil.

Surabaya, 9 Februari 2022

Aulia Syavila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.5 Lokasi Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Studi Terdahulu	10
2.2 Kereta Api	20
2.2.1 Pengertian Kereta Api	20
2.2.2 Klasifikasi Kereta Api ditinjau Dari Segi Penggunaan.....	21
2.2.3 Kereta Api Bima	22
2.3 Stasiun Kereta Api.....	22

2.3.1	Pengertian Stasiun Kereta Api	22
2.3.2	Fungsi Stasiun Kereta Api	23
2.4	Kepuasan Penumpang	23
2.4.1	Pengertian Kepuasan Penumpang	23
2.4.2	Indikator Kepuasan Penumpang	24
2.4.3	Pengukuran Kepuasan Penumpang	25
2.4.4	Timbulnya Ketidakpuasan Penumpang.....	26
2.5	Kualitas Pelayanan	26
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.5.3	Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i>	30
2.7	Diagram Kartesius	31
2.8	<i>Coronavirus Disease 2019</i>	33
2.9	<i>New Normal</i>	34
2.10	Metode Analisa Data	35
2.11	Populasi dan Sampel.....	35
2.11.1	Populasi.....	35
2.11.2	Sampel.....	35
2.12	Uji Validitas.....	36

2.13	Uji Reliabilitas.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Identifikasi Masalah	39
3.2	Studi Literatur.....	39
3.3	Pengumpulan Data.....	42
3.3.1	Data primer.....	42
3.3.2	Data Sekunder	43
3.4	Analisa dan Pengolahan Data.....	43
3.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	44
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	47
3.7	Bagan Alir Penelitian	47
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Pengambilan Sampel	49
4.2	Karakteristik Responden	50
4.3	Uji Validitas Terhadap Stasiun dan Transportasi Kereta Api	57
4.4	Uji Reliabilitas Terhadap Stasiun dan Transportasi Kereta Api	73
4.5	Evaluasi Penilaian Responden.....	76
4.6	Analisis Tingkat Kesesuaian	88
4.7	Analisis Atribut Dengan Diagram Kartesius.....	114
4.7.1	Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut di Stasiun Gubeng.....	114

4.7.2	Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut di Kereta Api	
	Eksekutif Bima	118
4.8	Ringkasan Hasil Analisis Data dan Pembahasan	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		133
5.1	Kesimpulan.....	133
5.2	Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA		135
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Stasiun Gubeng Surabaya	9
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	32
Gambar 3.1 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i>	45
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	57
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan di Stasiun Gubeng	114
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan di Kereta Api Eksekutif Bima.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang di Stasiun Gubeng	2
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.5 Tujuan Perjalanan Responden	56
Tabel 4.6 Distribusi Nilai R Tabel	58
Tabel 4.7 Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng.....	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	63
Tabel 4.9 Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng.....	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	71
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng.....	74
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang	

di Stasiun Gubeng.....	75
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	75
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	76
Tabel 4.15 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng	77
Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima	80
Tabel 4.17 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng	82
Tabel 4.18 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima	86
Tabel 4.19 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng.....	89
Tabel 4.20 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	92
Tabel 4.21 Penilaian Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Stasiun Gubeng.....	95

Tabel 4.22 Penilaian Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	98
Tabel 4.23 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan di Stasiun Gubeng	101
Tabel 4.24 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan di Kereta Api Eksekutif Bima	104
Tabel 4.25 Atribut Kepuasan Penumpang di Stasiun Gubeng	108
Tabel 4.26 Atribut Kepuasan Penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima.....	111