

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
FASILITAS PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA SURABAYA
MENGUNAKAN METODE IPA DAN CSI**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

KRISNA ADITYA BASKARA

NPM. 20035010026

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
FASILITAS PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA SURABAYA
MENGUNAKAN METODE IPA DAN CSI**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :
KRISNA ADITYA BASKARA
NPM. 20035010026

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS
PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA SURABAYA MENGGUNAKAN
METODE IPA DAN CSI**

Disusun oleh:

KRISNA ADITYA BASKARA
20035010026

Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Rabu, 15 Juli 2026

Pembimbing:
Pembimbing Utama



Fithri Estikhamah, S.T., M.T.
NIP. 19930120 202203 2 004
Dosen Pembimbing Pendamping



Achmad Dzulfikar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 199405112022031009

Tim Penguji:
1. Penguji 1



Nugroho Utomo, S.T., M.T.
197501172021211002
2. Penguji II



Rizki Firman Alamsyah, S.T., M.T.
NIP. 199508042025061003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

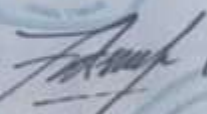
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS
PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA SURABAYA MENGGUNAKAN
METODE IPA DAN CSI**

Disusun oleh:

KRISNAADITYA BASKARA
20035010026

Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Rabu, 15 Juli 2026

Dosen Pembimbing Utama

 17-7-2026
Fithri Estikhamah, S.T., M.T.
NIP. 19930120 202203 2 004

Dosen Pembimbing Pendamping


Achmad Dzulfikar Alfiansyah, S.T., M.T.
199405112022031009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains


Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krisna Aditya Baskara

NPM : 20035010026

Program : Sarjana (S1)/Magister(S2)/Doktor(S3)

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Krisna Aditya Baskara
NPM. 20035010026

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat Rahmat dan hidayah-nya penulis dapat diberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir yang berjudul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE IPA DAN CSI** sebagai persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana strata 1 (S1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari berkat bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari beberapa pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. I Nyoman D. Pahang Putra, ST., MT, CIT., IPU., APEC Eng., ASEAN Eng. selaku Dosen Wali
5. Fithri Estikhamah, S.T., M.T. dan Achmad Dzulfiqar Alfiansyah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing
6. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada

penulis.

7. Seluruh dosen dan staff pegawai Program Studi Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu, arahan, bantuan, dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Orang Tua penulis yang telah memberikan segala bentuk dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Teman-teman yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menginginkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surabaya, 7 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Lokasi Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Pejalan Kaki.....	18
2.3 Kepuasan Pengguna Fasilitas Publik	19
2.4 Fasilitas Pejalan Kaki.....	21
2.4.1 Kondisi Fisik Trotoar.....	21
2.4.2 Lebar Jalur Pejalan Kaki.....	22
2.4.3 Kebersihan Jalur Pedestrian.....	23

2.4.4 Keamanan Dari Kendaraan	24
2.4.5 Aksesibilitas Difabel.....	25
2.4.6 Fasilitas Pendukung	26
2.4.7 Kenyamanan Pejalan Kaki.....	27
2.4.8 Penerangan Jalan.....	28
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
2.6 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Identifikasi Masalah.....	36
3.2 Studi Literatur	37
3.3 Pengumpulan Data	39
3.3.1 Data Primer	39
3.3.2 Data Sekunder.....	42
3.4 Metode Pengolahan Data	43
3.4.1 Karakteristik Pengguna.....	43
3.4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
3.4.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	46
3.4.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	48
3.5 Rekomendasi Perbaikan Fasilitas	49
3.6 Bagan Alir Penelitian.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Pengambilan Sampel.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Uji Kualitas Data	62
4.3.1 Uji Validitas.....	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	68
4.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	74
4.5.1 Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	74
4.5.2 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)	78
4.4.3 Analisis Diagram Kartesius IPA.....	83
4.6 Pembahasan Hasil	91
4.7 Rekomendasi Perbaikan.....	95
4.7.1 Rekomendasi Perbaikan Segmen Kawasan Eropa.....	95
4.7.2 Rekomendasi Perbaikan Segmen Kawasan Pecinan	104
BAB V KESIMPULAN.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian di Kawasan Kota Lama Surabaya	8
Gambar 1.2 Kondisi Trotoar di Kawasan Kota Lama	8
Gambar 1.3 Kondisi Pedestrian Kawasan Eropa	9
Gambar 1.4 Kondisi Trotoar Kawasan Pecinan.....	10
Gambar 1.5 Kondisi Pedestrian Kawasan Pecinan	10
Gambar 2. 1 Diagram kartesius	31
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian.....	51
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Penelitian di Kawasan Kota Lama Surabaya	52
Gambar 4. 2 Persentase Responden Segmen Eropa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4. 3 Persentase Responden Segmen Pecinan Berdasarkan Jenis Kelamin....	55
Gambar 4. 4 Persentase Responden Segmen Eropa Berdasarkan Usia	56
Gambar 4. 5 Persentase Responden Segmen Pecinan Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 6 Persentase Responden Segmen Eropa Berdasarkan Frekuensi Berjalan Kaki	58
Gambar 4. 7 Persentase Responden Segmen Eropa Berdasarkan Frekuensi Berjalan Kaki.....	59
Gambar 4. 8 Persentase Responden Segmen Eropa Berdasarkan Tujuan	60
Gambar 4. 9 Persentase Responden Segmen Pecinan Berdasarkan Tujuan	61
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius IPA Segmen Eropa.....	84
Gambar 4. 11 Diagram Kartesius IPA Segmen Pecinan	86
Gambar 4. 12 Kondisi Eksisting Material dan Permukaan Trotoar Segmen Eropa ...	98
Gambar 4. 13 Material Concrete Block dengan Nilai Slip Resistance Tinggi	98
Gambar 4. 14 Mekanisme Kerja <i>Porous Pavement</i> Mengurangi Genangan Air.....	99

Gambar 4. 15 Kondisi Kebersihan Pedestrian Segmen Eropa.....	100
Gambar 4. 16 Kondisi Gangguan Kendaraan pada Area Pedestrian	102
Gambar 4. 17 Kondisi Fasilitas Pendukung.....	103
Gambar 4. 18 Kondisi Aksesibilitas Difabel Segmen Eropa.....	104
Gambar 4. 19 Kondisi Kebersihan Pedestrian Segmen Pecinan	106
Gambar 4. 20 Kendaraan Bermotor Memasuki Area Trotoar Segmen Pecinan.....	108
Gambar 4. 21 Gangguan Aktivitas pada Jalur Pedestrian Segmen Pecinan	109
Gambar 4. 22 Kondisi Aksesibilitas Difabel Pedestrian Segmen Pecinan	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	35
Tabel 3. 1 Indikator Penilaian Fasilitas Pejalan Kaki	41
Tabel 3. 2 Nilai r Tabel.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berjalan Kaki.....	57
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan	60
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan (X) Segmen Kawasan Eropa.....	63
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan (X) Segmen Kawasan Pecinan	64
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) Segmen Kawasan Eropa.....	65
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) Segmen Kawasan Pecinan.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 10 Interpretasi Nilai CSI.....	68
Tabel 4. 11 Analisis CSI Segmen Kawasan Eropa	70
Tabel 4. 12 Analisis CSI Segmen Kawasan Pecinan.....	72
Tabel 4. 13 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Segmen Kawasan Eropa.....	75
Tabel 4. 14 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Segmen Kawasan Pecinan	76
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian (Tki) Segmen Kawasan Eropa	79
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian (Tki) Segmen Kawasan Pecinan	80
Tabel 4. 18 Perbandingan Hasil Analisis IPA Segmen Eropa dan Pecinan	89
Tabel 4. 19 Material Concrete Block dengan Nilai Slip Resistance.....	99

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
FASILITAS PEJALAN KAKI DI KAWASAN KOTA LAMA
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE IPA DAN CSI**

Oleh:

KRISNA ADITYA BASKARA

NPM. 20035010026

ABSTRAK

Kawasan Kota Lama Surabaya merupakan kawasan *heritage* yang telah direvitalisasi dan berkembang sebagai destinasi wisata perkotaan sehingga aktivitas pejalan kaki terus meningkat, khususnya pada koridor Jalan Rajawali (Kawasan Eropa) dan Jalan Kembang Jepun atau Kya-Kya (Kawasan Pecinan). Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan pada fasilitas pedestrian, seperti trotoar yang licin dan berpotensi tergenang, gangguan kendaraan bermotor, kebersihan kawasan yang kurang optimal, serta aktivitas lain yang menghambat ruang gerak pejalan kaki. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna, menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut fasilitas pedestrian, mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta menentukan prioritas perbaikan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna pedestrian di Kawasan Kota Lama Surabaya. Evaluasi fasilitas mengacu pada Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014 dan Surat Edaran Dirjen Bina Marga No. 18/SE/Db/2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna didominasi kelompok usia produktif dengan tujuan wisata, rekreasi, dan aktivitas sosial. Nilai CSI pada Segmen Kawasan Eropa sebesar 76,35% dan pada Segmen Kawasan Pecinan sebesar 67,63%, yang keduanya termasuk dalam kategori puas, meskipun tingkat kepuasan pada Segmen Kawasan Eropa lebih tinggi. Hasil IPA menunjukkan bahwa prioritas perbaikan pada kedua segmen berfokus pada aspek kebersihan jalur pedestrian dan lingkungan, gangguan kendaraan bermotor, serta aktivitas lain di area pedestrian. Secara umum, fasilitas pejalan kaki di Kawasan Kota Lama Surabaya telah mendukung aktivitas berjalan kaki, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan.

Kata Kunci: Fasilitas Pejalan Kaki, Kepuasan Pengguna, Kota Lama Surabaya, IPA, CSI

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARD PEDESTRIAN
FACILITIES IN THE SURABAYA OLD TOWN AREA USING IPA AND CSI**

by:

KRISNA ADITYA BASKARA

NPM. 20035010026

ABSTRACT

The Surabaya Old Town is a heritage area that has undergone revitalization and developed into an urban tourism destination, resulting in increased pedestrian activity, particularly along Rajawali Street (European District) and Kembang Jepun Street (Chinatown District). However, several problems related to pedestrian facilities remain, including slippery sidewalks prone to water ponding, motor vehicle intrusion into pedestrian areas, inadequate environmental cleanliness, and other activities that obstruct pedestrian movement. These conditions may reduce pedestrian comfort and affect user satisfaction. This study aims to identify the characteristics of pedestrian facility users, analyze the importance and performance of each pedestrian facility attribute, measure user satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI), and determine improvement priorities through the Importance Performance Analysis (IPA) method. A descriptive quantitative approach was employed using field observations and questionnaire surveys distributed to pedestrians in the Surabaya Old Town area. The evaluation of pedestrian facilities was conducted based on the Regulation of the Ministry of Public Works and Housing No. 03/PRT/M/2014 and the Directorate General of Highways Circular Letter No. 18/SE/Db/2023. The results indicate that pedestrian users are predominantly within the productive age group, with tourism, recreation, and social activities as their primary purposes. The CSI values were 76.35% for the European District and 67.63% for the Chinatown District, with both districts classified as Satisfied, although the European District achieved a higher level of user satisfaction. The IPA results reveal that improvement priorities in both districts focus on pedestrian path cleanliness, surrounding environmental cleanliness, motor vehicle interference, and other activities that obstruct pedestrian areas. Overall, pedestrian facilities in the Surabaya Old Town area are considered adequate to support walking activities; however, improvements are still needed in terms of cleanliness, safety, and pedestrian comfort.

Keywords: *Pedestrian Facilities, User Satisfaction, Surabaya Old Town, IPA, CSI*