

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA  
KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO**



**SKRIPSI**

**TIARA OKTAVIANI  
1703010079**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
AGUSTUS 2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA  
KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO**



**SKRIPSI**

**diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik**

**TIARA OKTAVIANI  
1703010079**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
AGUSTUS 2021**

## HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 1703010079  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 23 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Tiara Oktaviani

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Tiara Oktaviani

NIM : 1703010079

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel  
Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo

telah diterima dan disetujui  
Purwokerto, 23 Agustus 2021

PEMBIMBING I

Dr. Juanita, ST, MT.

NIK. 2160356

PEMBIMBING II

Dr. T. Iskahar, ST, MT.

NIK. 2160207

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 1703010079  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel  
Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dr. Juanita, S.T., M.T.  
Penguji 2 : Dr. T. Iskahar, S.T., M.T.  
Penguji 3 : Cremona Ayu N S, S.T., M.T.

(.....)  
(.....)  
(.....)

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 23 Agustus 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Ir. Togu Marhendi, M.U., ASEAN Eng., ACPE., IPM.

NIK. 2160172

## **MOTTO**

“Santai boleh, gerak cepat adalah pilihan”

-Tiara Oktaviani-

“Lalu kapan saya akan di wisuda”

-Pidi Baiq-



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo”. Tugas akhir ini sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Teguh Mahendi, S.T., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Dr. T. Iskahat, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Dr. Juanita, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Ibu Sulfah Anjarwati, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, nasehat, semangat dan doa demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu secara moral dan material dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Diharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kemajuan Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Purwokerto, 23 Agustus 2021

Penulis



Tiara Oktaviani

1703010079

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan penyusunan Skripsi ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Kedua Orang tua saya Ayah dan Mamah tercinta, Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita, Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Abah dan Mamah dan semoga dapat membahagiakan kalian.
2. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, Terimakasih atas ketulusan dan keikhlasan meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tidak ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Ema dan adik yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, mendoakan dan selalu mendukung di kala senang maupun susah.
4. Kawan-Kawan saya di Universitas Muhammadiyah Purwokerto Fakultas Teknik dan Sains Program Studi Teknik Sipil Angkatan 2017 khususnya kelas B. Terima kasih untuk hal yang sudah kita lalui bersama, atas tawa yang setiap hari kita dapatkan bersama dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.
5. Sahabat-sahabat Sambel Terasi yang selalu ada di kala senang maupun susah, dan selalu memberikan semangat kepada saya.
6. Kepada Girindra Rahman Budiarta yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, mendoakan dan selalu mendukung di kala senang maupun susah.

7. Untuk semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya, semoga Allah senantiasa membalas setiap kebaikan kalian serta kehidupan kalian juga dimudahkan dan di berkahi selalu oleh Allah SWT.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all items.*



# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 1703010079  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)  
Yogyakarta-Solo

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Purwokerto,

Pada Tanggal: 23 Agustus 2021



Tiara Oktaviani

**PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR/KERJA PRAKTEK**

NAMA : TIARA OKTAVIANI  
 NIM : 1703010079  
 JURUSAN/PRODI : Teknik Sipil  
 JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-SOLO  
 DOSEN PEMBIMBING I : DR. JUANITA, S.T., M.T.  
 DOSEN PEMBIMBING II : DR. ISKAHAR, S.T., M.T.

NO.	HARI/TANGGAL	CATATAN/MATERI KONSULTASI	PARAF DOSEN
1.	Senin/22 Maret 2021	Revisi BAB I, II, III (Dosen Pembimbing I)	
2.	Senin/29 Maret 2021	Revisi BAB I, II, III (Dosen Pembimbing I)	
3.	Senin/5 April 2021	Revisi BAB I, II, III (Dosen Pembimbing I)	
4.	Senin/12 April 2021	Revisi BAB II, III (Dosen Pembimbing I)	
5.	Sabtu/17 April 2021	ACC Ujian Proposal (Dosen Pembimbing I)	
6.	Senin/19 April 2021	Revisi BAB III (Dosen Pembimbing II)	
7.	Selasa/20 April 2021	ACC Ujian Proposal (Dosen Pembimbing II)	
8.	Rabu/22 Juni 2021	Perbaikan Proposal setelah ujian proposal (Pembimbing I)	
9.	Selasa/06 Juli 2021	REVISI BAB IV, V (Pembimbing I)	
10.	Kamis/29 Juli 2021	ACC UJIAN SKRIPSI (Pembimbing I)	
11.	Rabu/31 Juli 2021	ACC UJIAN SKRIPSI (Pembimbing II)	

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel (KRL)

## Yogyakarta-Solo

Tiara Oktaviani<sup>1</sup>, Juanita<sup>2</sup>, Iskahar<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Tingginya jumlah penduduk di Kota Yogyakarta dapat berpotensi terhadap kemacetan lalu lintas. Salah satu moda transportasi alternatif untuk mengatasi kebutuhan transportasi tersebut adalah Kereta Api Rel Listrik. KRL mempunyai keunggulan dibandingkan angkutan universal yang lain, antara lain kecepatan waktu tempuh, konektivitas, kepadatan tempat duduk serta kemudahan membeli tiket. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yang dibagikan kepada pengguna KRL sebanyak 100 responden menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dan dilakukan analisis kuantitatif berupa uji validitas dan uji reliabilitas, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian dari Importance Performance Analysis didapatkan tingkat kesesuaian 92% dapat dikatakan bahwa tingkat kesesuaian harapan konsumen dalam hal ini masih dibawah harapan konsumen, dan secara keseluruhan pelayanan masih harus ditingkatkan lagi. Terdapat 5 atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya masih kurang antara lain fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, fasilitas penunjang protokol kesehatan: handsanitizer, masker dll, ketersediaan alat evakuasi saat dalam keadaan darurat, Kemudahan memperoleh informasi layanan KRL (jadwal dan harga tiket), informasi gangguan perjalanan KRL. Hasil penelitian dari Customer Satisfaction Index 82.77%. Nilai tersebut menunjukkan kepuasan pengguna jasa Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo “Sangat Puas” terhadap kinerja pelayanan di dalam rangkaian Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo.

**Kata kunci:** Kereta Rel Listrik, Harapan Penumpang Kinerja Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

# **An Analysis of the Satisfaction Level of Yogyakarta-Solo Commuter Line Train (KRL) Service Users**

**Tiara Oktaviani<sup>1</sup>, Juanita<sup>2</sup>, Iskahar<sup>3</sup>**

## ***ABSTRACT***

The high population in the city of Yogyakarta has the potential to cause traffic jams. One of the alternative modes of transportation to overcome these transportation needs is the Electric Rail Train. KRL has advantages over other universal transportation, including speed of travel time, connectivity, seat compliance, and ease of buying tickets. This study aims to analyze how much influence the quality of service performance has on the level of customer satisfaction of users of Yogyakarta-Solo Electric Rail transportation services. This research was conducted using a questionnaire method which was distributed to KRL users as many as 100 respondents using a method non-probability sampling with a convenience sampling technique and quantitative analysis was carried out in the form of validity and reliability tests, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the study from Importance Performance Analysis obtained a 92% level of conformity, it can be said that the level of conformity of consumer expectations, in this case, is still below consumer expectations, and overall service still needs to be improved. 5 attributes have a high level of importance but the level of performance is still lacking, including special facilities for people with disabilities, health protocol supporting facilities: hand sanitizer, masks, etc., availability of evacuation equipment during an emergency, Ease of obtaining information on KRL services (schedule and ticket prices), KRL trip disruption information. Research results from the Customer Satisfaction Index 82.77%. This value shows the satisfaction of users of the Yogyakarta-Solo Electric Rail Train "Very Satisfied" with the service performance in the Yogyakarta-Solo Electric Railroad series.

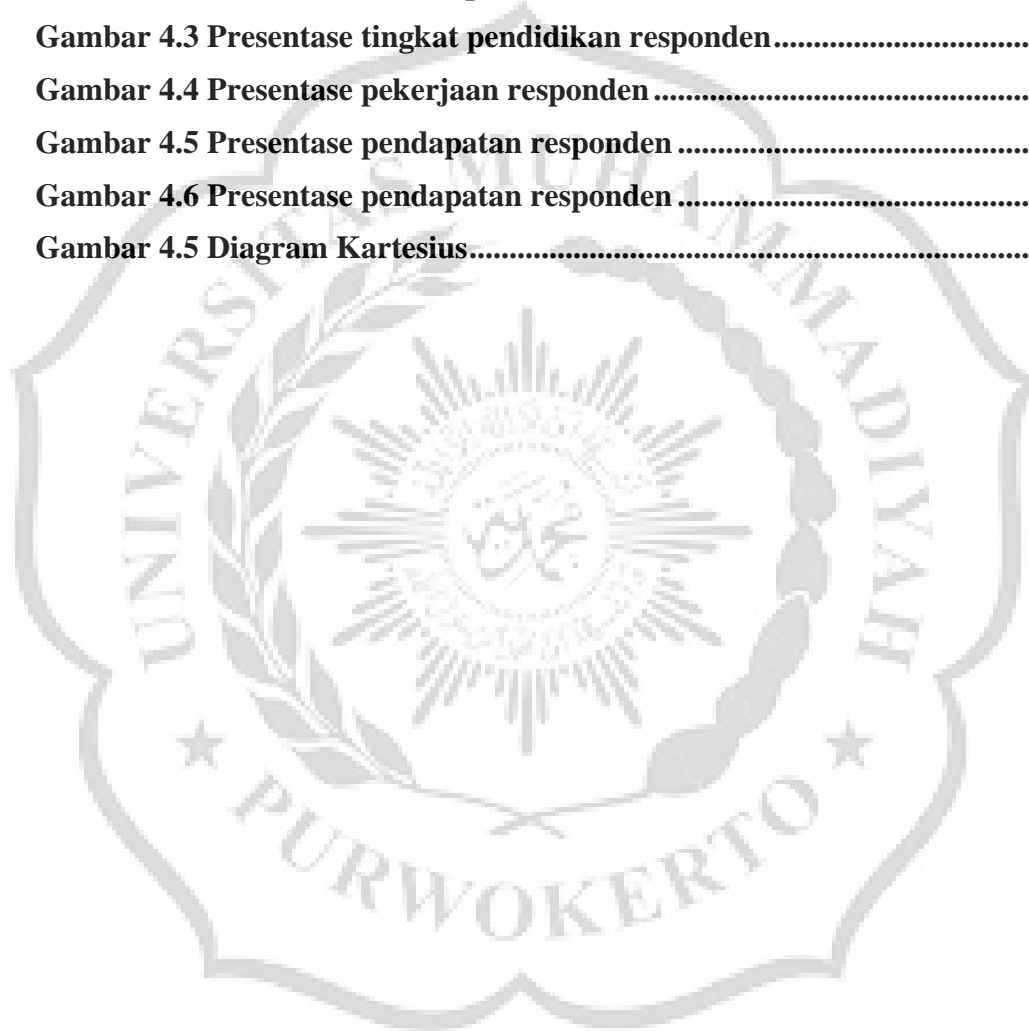
**Keywords:** Commuter Line Train, Passengers Expectation Service, Performance Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>LEMBAR KOMUNIKASI BIMBINGAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
A. Jasa.....	4
B. Pemilihan Moda Transportasi .....	8
C. Kereta Api Rel Listrik (Komuter).....	9
D. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api .....	10
E. Metode Analisis Data.....	12
F. Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi Penelitian.....	18
B. Diagram Penelitian.....	18
C. Metode Survey .....	19
D. Pengambilan Data .....	20
E. Rancangan Kuesioner .....	20
F. Uji Coba Kuesioner.....	22
G. Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Uji Coba Instrumen Kuesioner .....	25
B. Karakteristik Responden.....	27
C. Uji Instrumen Kuesioner.....	30
D. Analisis Data .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram IPA .....	14
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Presentase jenis kelamin responden.....	27
Gambar 4.2 Presentase usia responden .....	28
Gambar 4.3 Presentase tingkat pendidikan responden.....	28
Gambar 4.4 Presentase pekerjaan responden .....	29
Gambar 4.5 Presentase pendapatan responden .....	29
Gambar 4.6 Presentase pendapatan responden .....	30
Gambar 4.5 Diagram Kartesius.....	35



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1. Skala Kriteria Kepuasan .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.1 Atribut kualitas pelayanan penumpang KRL Yogyakarta Solo ...</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 4.1 Uji Validitas .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 4.3 Uji Validitas .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.5. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada KRL Yogyakarta-Solo.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.6 Tabel Tingkat Kesesuaian .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....</b>	<b>39</b>

