

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
STASIUN KERETA API LEMPUYANGAN PADA MASA NEW
NORMAL**



Oleh :
NENO PHONIMAN POBAS
110015064

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS STASIUN KERETA API LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
PADA MASA *NEW NORMAL***



Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :

Dosen pembimbing I

Dosen pembimbing II

Dr. Hj. Ani Tjitra H, S.T., M.T.
NIK : 1973 0078

Herna Puji Astutik, S.T., M.Sc
NIK. 1973 0358

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS STASIUN KERETA API LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
PADA MASA *NEW NORMAL***

Dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Sipil S1 Institut Teknologi Nasional Yogyakarta dan
Pada Tanggal 26 Juli 2022

Oleh :

NENO PHONIMAN POBAS
110015064

diterima guna memenuhi persyaratan untuk mencapai Derajat
Sarjana Teknik Sipil S1

DEWAN PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

1. **Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani, S.T., M.T** : _____
Ketua Tim Penguji Tanggal :
2. **Herna Puji Astutik, S.T., M.Sc** : _____
Anggota Tim Penguji Tanggal :
3. **Dr. Ir. Ircham, M.T** : _____
Anggota Tim Penguji Tanggal :

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik Sipil
Dan Perencanaan

Menyetujui,
Ketua Program Studi Teknik sipil

Dr. Hj. Ani Tjitra H, S.T., M.T
NIK : 1973 0078

Sely Novita Sari, S.T., M.T
NIK : 1973 0265

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan penyertaannya maka skripsi ini dapat terselesaikan.

Bapak, Mama dan adik tercinta, terima kasih karena telah memberikan dukungan penuh dengan lantunan doa. Ucapan terima kasih ini tidaklah cukup untuk membalas kebaikan Bapa, Mama dan adik karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku.

Keluarga Mabes, keluarga Yadara, dan teman-teman Teknik Sipil'15 yang telah berjuang bersama, membantu dan memberikan dukungan sampai saat ini. Terima kasih karena tanpa kalian saya tidak akan sampai pada tahap ini.

Terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani, ST., M.T dan Ibu Herna Puji Astutik. S.T., M.Sc. yang telah membantu dan membimbing saya dengan baik selama masa tugas akhir ini.

Terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu dalam tugas akhir ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang, Amin.

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang”

(AMSAL 23:18)

“Segala perkara dapat ku tanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(FILIPPI 4:13)

“TUHAN tidak menjanjikan
langit selalu biru, Mentari selalu bersinar Dan bunga selalu mekar
Tapi ketahuilah bahwa TUHAN selalu memberi
pelangi di setiap hujan, Ketenangan di setiap badai,
Tawa di setiap tetes air mata, Berkah di setiap pencobaan
Dan jawaban di setiap Doa”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas penumpang dan fasilitas proses yang diberikan pihak PT Kereta Api Indonesia (persero) di Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta dan untuk Mengetahui fasilitas yang perlu ditingkatkan dalam perkembangan dan masalah yang ditimbulkan di Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 50 responden.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan lima dimensi karakteristik pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan Kasat mata. Dari hasil penelitian didapat Pengaruh variabel keandalan menunjukkan aspek yang baik adalah “Kemudahan fasilitas *free changer* yang aman” dengan nilai sebesar 3,68, Pengaruh variabel daya tanggap menunjukkan aspek yang baik adalah “Ketersedian informasi protokol kesehatan” dengan nilai mean 3,88, Pengaruh variabel Jaminan menunjukkan aspek yang baik adalah “Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna kereta api” dan “Penumpang mendapatkan perhatian petugas dengan ramah dan baik” dengan nilai mean 3,42, Pengaruh variabel Empati menunjukkan aspek keamanan yang baik adalah “Kemampuan petugas saat menanggapi protes pengguna kereta api” dengan nilai mean 3,70, dan pengaruh variabel Kasat Mata menunjukkan aspek keamanan yang baik adalah “Ketersedian petugas keamanan” dengan nilai mean 3,58.

Kata kunci : Tingkat kepuasan,fasilitas,metode analisis deskriptif

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with passenger facilities and health care facilities provided by PT Kereta Api Indonesia (Persero) at the Yogyakarta Lempuyangan Railway Station and to determine the facilities that need to be improved in development and the problems caused at the Lempuyangan Yogyakarta Railway Station. The sampling method in this study is to take a random sample from a predetermined population. In this study using 50 respondents.

In this study using descriptive analysis method with a quantitative approach, with five dimensions of service characteristics, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and invisible. From the results of the study, the influence of the reliability variable shows a good aspect is "Ease of safe free changer facilities" with a value of 3.68, The effect of the responsiveness variable shows a good aspect is "Availability of health protocol information" with a mean value of 3.88. Assurance variables showing good aspects are "Friendliness and courtesy of officers in serving train users" and "Passengers get friendly and good attention from officers" with a mean value of 3.42. protest of train users" with a mean value of 3.70, and the influence of the Invisible variable showing a good security aspect is "Availability of security officers" with a mean value of 3.58.

Keywords: level of satisfaction, facilities, descriptive analysis method

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YANG MAHA ESA, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta Pada Masa *New Normal*. Penyusunan Tugas Akhir merupakan salah satu persyaratan penyelesaian kuliah program strata-1 jurusan Teknik Sipil, Institiut Teknologi Nasional Yogyakarta.

Perlu disadari adanya kekurangan-kekurangan pada penulisan Tugas Akhir ini karena terbatasnya kemampuan penulis, baik kemampuan ilmu, wawasan serta kemampuan menjabarkan ide ke dalam bentuk tulisan, sehingga penulisan ini masih jauh dari sempurna.

Selama penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan beberapa pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Ircham, MT, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Yogyakarta.
3. Ibu Sely Novita Sari, S.T., M.T, selaku Ketua Prodi Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing utama Tugas Akhir.
5. Ibu Herna Puji Astutik, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing kedua Tugas Akhir.
6. Bapak Dr.Ir. Ircham, M.T, selaku dosen penguji Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berharga bagi penulis.

8. Bapak Sem Pobas, Mama Norlina Fay dan adik Junetri Pobas selaku motivator utama yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan dan menyemangati sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Daniel Pobas dan Mama Nelci Dengga yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Keluarga Besar Pobas-Fay yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
11. Rekan – rekan seperjuangan *Civil'15*, yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
12. Teman-teman dekatku dari kelompok Mabes Civil 15 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Yogyakarta, Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	4
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.1.1. Pengertian Transpotasi.....	4
2.1.2. Keaslian Penelitian	6
2.2. Landasan teori	7
2.2.1. Pengertian Stasiun.....	7
2.2.2. Jenis Stasiun Kereta Api	8
2.2.3. Klasifikasi Stasiun Kereta Api Penumpang.....	9
2.2.4. Kegiatan di Stasiun Kereta Api	10
2.2.5. Pelayanan Umum di Stasiun	11
2.2.6. Bangunan Stasiun	14
2.2.7. Standar Pelayanan Stasiun	16

2.2.8. Pengambilan Sampel.....	19
2.2.8.1. Keuntungan Mengambil Sampel	20
2.2.8.2. Menyusun Kerangka Sampel.....	20
2.2.8.3. Besarnya Sampel	20
2.2.8.4. Uji Validitas.....	21
2.2.8.5. Uji Reliabilitas	22
2.2.8.6. Menentukan Mean	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Metode Penelitian.....	24
3.1.1. Jenis Data.....	24
3.1.2. Pembuatan Formulir Kuesioner	25
3.1.3. Variabel Data	25
3.1.4. Alat yang Dipakai	29
3.2. Pengambilan Sampel	29
3.3. Jumlah <i>Surveyor</i>	29
3.4. Lokasi Penelitian	29
3.5. Waktu Penelitian	30
3.6. Instrumen Penelitian.....	30
3.7. Pengolahan Data.....	31
3.8. Analisis Data	31
3.9. Bagan Alir Penelitian	32
3.10. Lokasi Stasiun Lempuyangan Yogyakarta	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Umum.....	34
4.2. Jumlah Responden.....	34
4.3. Deskripsi Responden.....	34
4.3.1. Jenis Kelamin.....	34
4.3.2. Umur Responden	35
4.3.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	36
4.3.4. Pekerjaan Responden	38
4.4. Hasil Survey lapangan.....	39

4.5. Uji Validitas	48
4.6. Uji Realibilitas.....	51
4.7. Analisis dan Pembahasan Pengujian Reliabilitas tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i>	54
4.8. Tingkat Kepuasan penumpang	58
4.9. Fasilitas Yang Ada Pada stasiun Kereta Api Lempuyangan.....	58
Yogyakarta	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.1.1. Tingkat Kepuasan Penumpang	60
5.1.2. Fasilitas	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Bagan Alir Penelitian	32
Gambar 3.2. Lokasi Penelitian	33
Gambar 3.3. Kondisi Stasiun Lempuyangan Yogyakarta	33
Gambar 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2. Presentase responden berdasarkan usia	36
Gambar 4.3. Presentase konsumen berdasarkan pendidikan terakhir	37
Gambar 4.4. Presentase konsumen berdasarkan pekerjaan	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Fasilitas Ruang Tunggu	12
Tabel 2.2.	Jumlah <i>Toilet</i> dan petugas kebersihan	12
Tabel 2.3.	Kapasitas Parkir	13
Tabel 2.4.	Jenis Pelayanan	16
Tabel 4.1.	Presentase jenis kelamin	35
Tabel 4.2.	Presentase Umur responden	36
Tabel 4.3.	Presentase profil konsumen berdasarkan pendidikan terakhir	37
Tabel 4.4.	Presentase responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.5.	Hasil uji validitas tingkat kepuasan penumpang	49
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada Masa <i>New Normal</i>	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Total	53
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Mean Dan Urutan Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i> Dari Variabel Keandalan	55
Tabel 4.9.	Hasil Analisis Mean Dan Urutan Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i> Dari Variabel Daya Tanggap	56
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Mean Dan Urutan Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas	

Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i> Dari Variabel Jaminan	56
Tabel 4.11. Hasil Analisis Mean Dan Urutan Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i> Dari Variabel Empati	56
Tabel 4.12. Hasil Analisis Mean Dan Urutan Persepsi Penumpang Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Lempuyangan Yogyakarta pada masa <i>New Normal</i> Dari Variabel Jaminan	57