

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KERETA API KELAS EKONOMI  
JURUSAN SURABAYA – JAKARTA  
DI STASIUN GUBENG SURABAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE STATED PREFERENCE

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Sipil (S-1)



Disusun Oleh :

SEKAR PANDAN ARUM

NPM. 0853010052

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2012

LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ERHADAP KERETA API  
EKONOMI JURUSAN SURABAYA – JAKARTA DI STASIUN  
GUBENG SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
STATED PREFERENCE

Disusun Oleh :  
SEKAR PANDAN ARUM  
NPM. 0853010052

Telah diuji, dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada hari Rabu 12 Desember 2012

Pembimbing :

1. Pembimbing I,

Masliyah, ST, MT

2. Pembimbing II,

Nugroho Utomo, ST., MT  
NPT. 3 7501 04 0195 1

Tim Penguji :

1. Penguji I,

Dra. Anna Rumintang, MT  
NIP. 19620630 198903 2 00 1

2. Penguji II,

N. Dita P. Putra, ST., MT  
NPT. 3 7003 00 0175 1

3. Penguji III,

Ibnu Solichin, ST., MT  
NPT. 3 7109 99 0167 1

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. NANIEK RATNI JAR, M. Kes  
NIP. 19590729 198603 2 00 1

LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ERHADAP KERETA API  
EKONOMI JURUSAN SURABAYA – JAKARTA DI STASIUN  
GUBENG SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
STATED PREFERENCE

Disusun Oleh :  
SEKAR PANDAN ARUM  
NPM. 0853010052

Telah diuji, dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada hari Rabu 12 Desember 2012

Pembimbing :

1. Pembimbing I,

Tim Penguji :

1. Penguji I,

Masliyah, ST, MT.

2. Pembimbing II,

Dra. Anna Rumintang, MT.  
NIP. 19620630 198903 2 00 1

2. Penguji II,

Nugroho Utomo, ST., MT.  
NPT. 3 7501 04 0195 1

N. Dita P. Putra, ST., MT.  
NPT. 3 7003 00 0175 1

3. Penguji III,

Ibnu Solichin, ST., MT.  
NPT. 3 7109 99 0167 1

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. NANIEK RATNI JAR, M. Kes  
NIP. 19590729 198603 2 00 1

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan judul :

”EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA API KELAS EKONOMI JURUSAN SURABAYA – JAKARTA DI STASIUN GUBENG SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE STATED PREFERENCE”

Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi kurikulum perkuliahan Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, UPN “Veteran” Jawa Timur, juga untuk memperdalam disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.

Diharapkan kesediaan pembaca untuk menyumbangkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kemajuan Tugas Akhir ini. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Ibu Ir. Naniek Ratni JAR, M.Kes selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ibnu Solichin, ST. MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah berkenan memberikan bimbingan selama pengerjaan Tugas Akhir sampai selesai.

3. Ibu Masliyah, ST., MT. selaku dosen pembimbing utama Tugas Akhir yang telah berkenan memberikan bimbingan selama pengerjaan Tugas Akhir sampai selesai.
4. Bapak Nugroho Utomo, ST., MT. selaku dosen pembimbing pendamping Tugas Akhir yang telah berkenan memberikan bimbingan selama pengerjaan Tugas Akhir sampai selesai.
5. Bapak Ir. Made D. Astawa, MT. selaku dosen wali yang banyak memberikan nasehat dan dukungan.
6. Segenap dosen dan staff pengajar program Studi Teknik Sipil Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Keluarga di rumah dan Reza Achda Marta beserta keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan bantuan selama kuliah sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Teman – teman angkatan 2008 dan yang lainnya yang selalu memberikan dorongan dan bantuan selama kuliah sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

Surabaya, Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Lokasi Studi .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pengertian Kepuasan .....	5
2.2 Pengukuran Kepuasan Pelayanan .....	6
2.3 Hal-hal Pembentuk Kepuasan Pelanggan .....	10
2.4 Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api .....	11
2.5 Metode Stated Preference .....	13
2.5.1 Pengertian Metode Stated Preference .....	13
2.5.2 Survei Data Stated Preference .....	14
2.5.3 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi	

Secara Parsial (t-test) .....	16
2.5.4 Pengaruh Pengujian Atribut Secara Bersama (F-test) .....	17
2.6. Kuisisioner .....	17
2.6.1 Uji Kuisisioner .....	19
2.7 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8 Sistem Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Umum .....	26
3.2 Studi Literatur .....	26
3.3 Pengumpulan Data .....	27
3.4 Bagan Alur Metode Penelitian .....	31
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Analisa Deskripsi Frekuensi .....	30
4.1.1 Uji F .....	37
4.1.2 Uji t .....	39
4.1.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
4.1.4 Uji Validitas .....	43
4.1.5 Uji Reliabilitas .....	46
4.2 Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jalur Kereta Api Ekonomi Gaya Baru Malam	
	Selatan .....	4
Gambar 2.2	Skema Variabel .....	14
Gambar 2.3	Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang .....	24
Gambar 3.4	Variabel-variabel Berdasarkan Penelitian Sebelumnya .....	27
Gambar 3.5	Bagan Alur Metode Penelitian .....	31
Gambar 4.6	Grafik Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.7	Grafik Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Usia .....	35
Gambar 4.8	Grafik Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Maksud Perjalanan .....	36
Gambar 4.9	Grafik Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	37
Gambar 4.10	Grafik Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Alasan Dalam Memilih Moda .....	39
Gambar 4.11	Kurva Distribusi Normal Untuk Hasil Uji F .....	41
Gambar 4.12	Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang .....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2	Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.3	Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Maksud Perjalanan .....	35
Tabel 4.4	Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	36
Tabel 4.5	Karakteristik Pengguna Kereta Api Berdasarkan Alasan Dalam Memilih Moda .....	38
Tabel 4.6	Hasil Uji t Untuk Kenyamanan Yang Diberikan Kereta Api Ekonomi Gaya Baru Malam Selatan .....	43
Tabel 4.7	Mencari Nilai Kritis Koefisien Linier Sederhana Pada Taraf Nyata 5% dan 1% .....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Varian .....	50
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Indeks Reliabilitas Alpha Cronbach .....	52
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden .....	57
Tabel 4.12	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Penumpang Kereta Api .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Jadwal Perjalanan Kereta Api
- Lampiran II Kuisisioner
- Lampiran III Foto Dokumentasi Selama Survei
- Lampiran IV Tabel F
- Lampiran V Tabel t
- Lampiran VI Langkah-langkah Menggunakan Program SPSS dan Hasil Perhitungan

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KERETA API  
KELAS EKONOMI JURUSAN SURABAYA - JAKARTA  
DI STASIUN GUBENG SURABAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE STATED PREFERENCE

Sekar Pandan Arum  
0853010052

ABSTRAK

Pengoperasian Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi yang terjangkau bagi mereka yang termasuk dalam tingkat ekonomi menengah ke bawah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengoperasian Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden pada hari kerja (Senin – Jumat) maupun hari libur (Sabtu – Minggu). Untuk mengukur kepuasan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan pengoperasian Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan digunakan metode sated preference, yaitu dengan menganalisa harapan responden dan pelaksanaan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan selama menggunakan Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan.

Atribut yang digunakan dalam penelitian ini dianalisa dengan menggunakan program SPSS dan excel yang kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap atribut-atribut tersebut. Berdasarkan hasil analisa kuisioner dengan metode Stated Preference disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu meliputi fasilitas (toilet, kereta makan/restorasi dan sirkulasi udara), keamanan (penempatan petugas keamanan di tiap gerbong) dan jadwal keberangkatan (1 hari 2 kali keberangkatan).

Kata kunci : kereta api, kepuasan, Stated Preference

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar kegiatan perekonomian wilayah yang tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi bagi mobilitas orang dan barang. Transportasi juga berperan sebagai penggerak, penunjang, serta pendorong bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi.

Upaya untuk mengatasi tingginya mobilitas orang dan barang telah mendorong pemerintah untuk menciptakan sarana angkutan umum khususnya kereta api, yang aman, nyaman, tepat waktu, terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan dapat diandalkan. Peran angkutan umum terutama kereta api sangat penting dalam sistem transportasi, karena sebagian masyarakat kota membutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Jarak yang jauh dan harga perjalanan yang murah menjadi alasan mengapa masyarakat banyak menggunakan kereta api kelas ekonomi.

Banyaknya masyarakat yang tergantung pada angkutan umum kereta api ini tampaknya tidak diimbangi dengan penyediaan armada yang memadai, terutama ditinjau dari segi kapasitas angkut. Jasa angkutan umum akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan atau kepuasan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan atau ketidakpuasan penumpang merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan penumpang berarti bahwa kinerja perusahaan jasa transportasi umum kereta api sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Pada tugas akhir ini dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna angkutan umum kereta api kelas ekonomi Gaya Baru Malam Selatan dengan rute Surabaya (Gubeng) - Jakarta (Pasar Senen) yang ditinjau dari segi kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. Alasan pemilihan Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan sebagai bahan studi dalam tugas akhir ini adalah dengan jarak perjalanan yang jauh yaitu Surabaya - Jakarta dan tarif perjalanan yang murah menyebabkan jumlah okupansi penumpang tinggi yang dipengaruhi oleh tingkat ekonomi dan keterjangkauan biaya perjalanan para penumpang.

Gaya Baru Malam Selatan (GBMS) merupakan kereta api kelas ekonomi dengan relasi Stasiun Pasar Senen - Stasiun Surabaya Gubeng melewati Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Jarak yang ditempuh sekitar 825 km. Dalam sekali jalan, biasanya kereta ini ditarik menggunakan loko CC201 dan membawa 10 K3 (gerbong ekonomi) dan satu KMP3 (kereta makan dan pembangkit kelas tiga).

## 1.2. Perumusan Masalah

Dalam menganalisa tingkat kepuasan moda angkutan umum kereta api rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Pasar Senen) terdapat beberapa permasalahan yang timbul, antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna angkutan umum kereta api ekonomi Gaya Baru Malam Selatan rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Pasar Senen)?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna angkutan umum kereta api ekonomi Gaya Baru Malam Selatan rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Pasar Senen).

### 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Tidak membahas tentang manajemen yang digunakan oleh pengelola kereta api ekonomi.
2. Hanya fokus membahas kereta api kelas ekonomi Gaya Baru Malam Selatan.
3. Meninjau pada tingkat ekonomi menengah ke bawah.
4. Hanya melakukan penelitian pada rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Pasar Senen) di Stasiun Gubeng Surabaya.
5. Tidak meninjau tentang biaya operasional kendaraan.
6. Penelitian ini hanya ditinjau dari segi konsumen sebagai pelaku perjalanan.
7. Hanya menggunakan uji statistik kuantitatif.