

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta

Dr. Komarudin Sahid, M. Si.

NIP. 19640301 199103 1 001

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|--------------|---------|
| 1. | <u>Dr. Ciek Julyati Hisyam, M. M. M. Si.</u> NIP. 19620412 198703 2 001 Ketua | | |
| 2. | <u>Dian Rinanta Sari, S. Sos.</u> NIP. 19690306 199802 2 001 Sekretaris | | |
| 3. | <u>Ubedillah Badrun, M. Si.</u> NIP. 19720315 200912 1 001 Anggota/Penguji Ahli | | |
| 4. | <u>Asep Suryana, M. Si.</u> NIP. 19710403 200501 1 003 Anggota/Pembimbing I | | |
| 5. | <u>Rusfadia Saktiyanti Jahja, M. Si.</u> NIP. 19781001 200801 2016 Anggota/Pembimbing II | | |

Tanggal Lulus: 31 Januari 2013

Motto dan Persembahan

“Berdoa, berdoa, berdoa dan lakukan. Jalan Allah akan lebih indah.”

“Life is a dramaturgi. Tetaplah pada peranmu sendiri dalam bertarung menghadapi hidup ini.”

“Angka bukanlah suatu hal yang harus ditakuti.”

“Life is an art. When you feel tired of everything, take your music. When you feel blue of everything, take your paint. When you feel everything became a fake, take your act.”

-Septiani Tri Andhini-

“Skripsi ini ku persembahkan untuk diriku sendiri yang telah berjuang keras untuk bangkit dan menyelesaikan skripsi ini ditengah berbagai warna-warni pengalaman baru yang datang setiap harinya. Dengan selesainya skripsi ini, aku dapat membuktikan bahwa aku tidak takut dengan angka. No matter what happen, always trust to the God for every best solution”.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas rahmat Allah SWT, karena dengan kuasanya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Layanan Publik Sebagai Pilihan Rasional (Studi Kasus: Kepuasan Penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta).” Penelitian skripsi ini dilakukan guna memenuhi syarat kelulusan di jurusan Sosiologi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari lingkungan sekitar peneliti. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Komarudin, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Evy Clara, M. Si, selaku Ketua Jurusan Sosiologi, dan Dian Rinanta, S.Sos selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Asep Suryana, M. Si dan Ibu Rusfadia Saktiyanti Jahja, M. Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dengan sabar dan memberikan banyak masukan dalam penelitian ini.
4. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moril maupun materiil.
5. Kak’ Tarmiji, Kak’ Jonsis, dan ibu Nia Elvina, M.Si yang banyak membantu pengerjaan dan memberi masukan dalam penelitian ini.
6. Seluruh dosen Sosiologi Pembangunan FIS UNJ yang telah meberikan pelajaran selama peneliti berada di bangku perkuliahan.
7. Teman-teman terdekat peneliti: Mawaddah, Haikal, Anjar, Yudi, Maya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
8. Teman-teman Sosiologi Pembangunan Reguler 2008 (Pipit, Eki, Bani, Dian, Putri, Egy, Iven, Sekar, Umi, Tama dan lainnya) yang sudah berbagi kebersamaan kebaikan dan keburukan selama empat tahun perkuliahan.

9. *My emotion* Qisty Daneswara Widigdo yang telah memberikan warna-warni kehidupan saat pengerjaan skripsi ini.
10. Kawan-kawan *Manchester City Fans Club* Indonesia (MCFC INA) yang telah memberikan semangat dan hiburan saat peneliti merasa suntuk #CTWD
11. Para roker yang tergabung dalam KRL Mania terima kasih atas banyaknya informasi yang diberikan
12. Humas PT KCJ (mbak Tantri, mbak Gini, Ibu Eva), kepala Stasiun Bekasi bapak Sucahyo, humas Stasiun Bekasi ibu Kusumaningrum, bapak Endarno selaku bagian pelayanan stasiun bekasi.
13. Seluruh responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian.
14. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu pengerjaan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat berguna bagi yang membutuhkan dan dapat bermanfaat bagi kita semua. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penelitian ini. Segala kritik dan saran peneliti harapkan untuk kedepannya agar lebih baik lagi.

Jakarta, Januari 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR GRAFIK..... | x |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. LatarBelakang Permasalahan | 1 |
| B. Permasalahan Penelitian | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| D. Tinjauan Penelitian Sejenis | 8 |
| E. Kerangka Konsep..... | 14 |
| 1. Konsep Kepuasan Penumpang KRL..... | 14 |
| 2. Konsep Pilihan Rasional | 21 |
| F. Hipotesis dan Model Analisis | 25 |
| 1. Hipotesis..... | 25 |
| 2. Model Analisis | 25 |
| G. Metode Penelitian | 26 |
| 1. Metode Penelitian..... | 26 |
| 2. Populasi dan Sampel | 26 |
| 3. Variabel dan Operasionalisasi Konsep | 30 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 34 |
| 5. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| H. Sistematika Penulisan | 38 |

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum KRL <i>Commuter Line</i> Bekasi-Jakarta..... | 40 |
| B. Profil Responden KRL <i>Commuter Line</i> Bekasi-Jakarta | 43 |
| C. Karakteristik Responden..... | 46 |

BAB III TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG

| | |
|---|----|
| A. Tingkat Kepuasan Penumpang | 58 |
| 1. Kepuasan Tarif Karcis KRL | 61 |
| 2. Kepastian Waktu KRL | 64 |
| 3. Mutu Layanan PT. KCJ | 67 |
| 4. Kondisi Kereta | 71 |
| B. Analisis Tabel Silang Tingkat Kepuasan Penumpang dan Karakteristik Responden | 76 |
| 1. Jenis Kelamin dengan Kepuasan | 76 |
| 2. Usia dengan Kepuasan | 78 |
| 3. Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan | 81 |
| 4. Profesi dengan Kepuasan | 83 |
| 5. Penghasilan dengan Kepuasan | 85 |

BAB IV ANALISIS DAN IMPLIKASI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Uji Hipotesis dan Keberlakuan Hasil Penelitian | 87 |
| B. Implikasi Penelitian | 88 |
| 1. Implikasi Konseptual | 88 |
| 2. Implikasi Praktis Untuk Para Pemangku Kepentingan | 93 |

| | |
|-------------------------------|----|
| BAB V KESIMPULAN | 98 |
|-------------------------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------------|---|----|
| Tabel I.1. | Jumlah Penumpang KRL Jabotabek di Seluruh Lintasan..... | 3 |
| Tabel I.2. | Banyak Penumpang KRL yang Naik Dari Stasiun Besar Bekasi..... | 4 |
| Tabel I.3. | Perbandingan Tinjauan Pustaka..... | 13 |
| Tabel I.4. | Variabel: Tingkat Kepuasan Penumpang | 30 |
| Tabel I.5. | Operasionalisasi Konsep Keterjangkauan Tarif Karcis KRL..... | 31 |
| Tabel I.6. | Operasionalisasi Konsep Kepastian Waktu | 32 |
| Tabel I.7. | Operasionalisasi Konsep Mutu Layanan PT. KCJ | 33 |
| Tabel I.8. | Operasionalisasi Konsep Kualitas Kondisi Kereta | 34 |
| Tabel III.1. | Statistik Tingkat Kepuasan Penumpang | 58 |
| Tabel III.2. | Tingkat Kepuasan Tarif | 61 |
| Tabel III.3. | Tingkat Kepuasan Waktu..... | 64 |
| Tabel III.4. | Tingkat Kepuasan Mutu Layanan PT. KCJ | 68 |
| Tabel III.5. | Tingkat Kepuasan Kualitas Kondisi Kereta | 71 |
| Tabel III.6. | Tabel Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan | 76 |
| Tabel III.7. | Tabel Silang Usia dengan kepuasan..... | 78 |
| Tabel III.8. | Tabel Silang Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan | 81 |
| Tabel III.9. | Tabel Silang Profesi dengan Kepuasan | 83 |
| Tabel III.10. | Tabel Silang Penghasilan dengan Kepuasan | 85 |
| Tabel IV. 1. | Implikasi Dimensi Konsep Temuan Data Penelitian | 91 |
| Tabel IV. 2. | Implikasi Dimensi Konsep Temuan Data Penelitian | 93 |
| Tabel IV. 1. | Implikasi Dimensi Konsep Temuan Data Penelitian | 87 |
| Tabel IV. 2. | Implikasi Konsep Temuan Data Penelitian | 89 |
| Tabel IV. 3. | Penelitian Pendidikan bertransportasi..... | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I.1. Ilustrasi Gerbong Kereta | 28 |
| Gambar II.1. Kartu <i>Commet</i> | 55 |
| Gambar II.2. Mesin <i>Tapping</i> | 55 |
| Gambar III.1. Stiker Kursi Prioritas..... | 74 |
| Gambar III.2. Rambu Larangan dan Penggunaan Kursi Lipat..... | 75 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik II. 1. Jenis Kelamin..... | 47 |
| Grafik II. 2. Usia Responden..... | 48 |
| Grafik II. 3. Pendidikan Terakhir..... | 49 |
| Grafik II. 4. Profesi | 50 |
| Grafik II. 5. Penghasilan | 50 |
| Grafik II. 6. Pengeluaran | 51 |
| Grafik II. 7. Tujuan menggunakan KRL <i>Commuter Line</i> | 52 |
| Grafik II. 8. Alasan Menggunakan KRL <i>Commuter Line</i> | 52 |
| Grafik II. 9. Lama Menggunakan KRL <i>Commuter Line</i> | 54 |
| Grafik II. 10. Jenis Karcis yang Digunakan | 54 |
| Grafik II. 11. Frekuensi Menggunakan KRL..... | 56 |
| Grafik III. 1. Tingkat Kepuasan Penumpang | 59 |
| Grafik III. 2. Tingkat Kepuasan Tarif | 62 |
| Grafik III. 3. Tingkat Kepuasan Kepastian Waktu | 65 |
| Grafik III. 4. Tingkat Kepuasan Mutu Layanan PT. KCJ | 68 |
| Grafik III. 5. Tingkat Kepuasan Kondisi Kereta | 72 |