

Kuesioner

No.Kuesioner:

Tingkat Kepuasan Penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta

Responden yang terhormat,

Saya Septiani Tri Andhini mahasiswi semester akhir Universitas Negeri Jakarta jurusan Sosiologi, ingin meminta bantuan anda sebagai penumpang KRL untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian skripsi. Kuesioner ini bertujuan untuk meneliti “Tingkat Kepuasan Penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta.” Peneliti berharap anda sebagai penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta dapat bersedia mengisi kuesioner ini.

Untuk mengisi kuesioner ini tidak perlu mencantumkan nama. Pengisian kuesioner ini bersifat rahasia, dan hanya untuk kepentingan penelitian saja. Diharapkan responden mengisi secara jujur dan apa adanya agar data dan informasi serta temuan dalam penelitian ini menghasilkan data yang valid atau sebenarnya. Jawaban anda sangat membantu dalam penelitian ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, peneliti ucapkan banyak terima kasih.

A. Profil responden:

1. Jenis kelamin: a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia:
 - a. ≤ 20 tahun c. 31-40 tahun
 - b. 21-30 tahun d. > 40 tahun
3. Pendidikan terakhir:
 - a. SMA c. S1 e. S3
 - b. D3 d. S2
4. Profesi:
 - a. Pelajar/mahasiswa c. Karyawan swasta e. Ibu rumah tangga

- b. Pegawai negeri (sebutkan) d. Wirausahawan f. Lainnya
5. Penghasilan:
 a. <1.000.000 c. 2.100.000-3.000.000
 b. 1.100.000-2.000.000 d. >3.100.000
6. Rata-rata pengeluaran:
 a. <1.000.000 c. 2.100.000-3.000.000
 b. 1.100.000-2.000.000 d. >3.100.000
7. Apa tujuan anda menggunakan KRL *Commuter Line* sebagai alat transportasi?
 a. Bekerja/kesekolah/kuliah c. Jalan-jalan/wisata
 b. Keperluan keluarga d. Lain-lain (sebutkan)

8. Apa alasan anda menggunakan KRL *Commuter Line* sebagai alat transportasi?
 a. Harga terjangkau c. Tidak ada transportasi lain
 b. Lebih cepat (menghemat waktu) d. Lain-lain (sebutkan)

9. Sejak kapan anda menggunakan KRL?
 a. < 3 bulan yang lalu c. 1-2 tahun yang lalu
 b. < 1 tahun yang lalu d. > 2 tahun yang lalu
10. Jenis karcis apa yang anda gunakan?
 a. Karcis harian (sekali perjalanan) (commet) b. Kartu bulanan
11. Frekuensi anda menggunakan KRL?
 a. Setiap hari kerja c. Setiap hari (senin-minggu)
 b. Hanya hari libur saja d. Hanya sesekali saja/jarang

B. Kepuasan Bertransportasi KRL *Commuter Line*

- STS** : Bila anda **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan
TS : Bila anda **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan
S : Bila anda **SETUJU** dengan pernyataan

SS : Bila anda **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
A. Harga					
11	Perlu adanya kenaikan biaya karcis				
12	Perlu adanya penurunan biaya karcis				
13	Tarif sudah sesuai dengan fasilitas yang didapatkan				

STP : Bila pernyataan mewakili perasaan **Sangat Tidak Puas**

TP : Bila pernyataan mewakili perasaan **Tidak Puas**

P : bila pernyataan mewakili perasaan **Puas**

SP : Bila pernyataan mewakili perasaan **Sangat Puas**

NO	Pernyataan	STP	TP	P	SP
B. Waktu Kedatangan dan Tempuh					
15	Ketepatan waktu datangnya kereta di stasiun				
16	Ketepatan waktu tiba ke stasiun tujuan				
17	Dekatnya jarak antara satu kereta dengan kereta berikutnya (<i>headway</i>) dekat				
18	Lamanya waktu bila kereta tertahan oleh “kereta langsung”				
C. Mutu Layanan					
19	Kenyamanan peron tempat menunggu				
20	Kebersihan peron				
21	Kelengkapan fasilitas di peron (tempat duduk, televisi, tempat sampah)				

22	Kelengkapan fasilitas penunjang (toilet, tempat ibadah)				
23	Petugas selalu siap memberikan pelayanan informasi				
24	Tidak pernah terjadi kesalahan fatal dalam pelayanan				
25	Kemudahan penumpang menyampaikan keluhan				
26	Kemudahan penumpang menyampaikan kebutuhan				
27	Petugas tanggap dalam merespon keluhan penumpang				
28	Petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan penumpang				
29	Petugas tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan penumpang				
30	Petugas merespon dengan baik bila ditanya penumpang				
31	Petugas memberikan informasi yang tepat tentang kedatangan kereta				
32	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang kedatangan kereta				
33	Petugas memberikan informasi yang tepat tentang keberangkatan kereta				
34	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang keberangkatan kereta				
35	Penumpang merasa bahwa petugas (termasuk satpam) cukup ramah dan sopan				
36	Petugas sangat menaruh perhatian untuk membantu setiap kesulitan penumpang				
37	Petugas memperlakukan semua penumpang dengan adil dan tidak pilih kasih				
D. Kondisi Kereta					
38	Tidak ada sampah berserakan di dalam gerbong				
39	Gerbong bersih				
40	Gerbong tidak ada coret-coretan				
41	Petugas menegur penumpang yang makan/minum				

42	Tidak adanya copet karena pengamanan petugas yang ketat				
43	Tidak terjadi pelecehan seksual di dalam kereta				
44	Kursi masih empuk				
45	Kursi prioritas digunakan sesuai fungsinya				
46	Pendingin ruang (AC) dan kipas angin berfungsi dengan baik				
47	Petugas menegur penumpang yang menggunakan kursi lipat atau duduk beralaskan koran saat kereta dalam keadaan penuh				
48	Pegangan untuk penumpang yang berdiri masih kokoh				

Terima Kasih Banyak Atas Partisipasi Anda 😊

LAMPIRAN

Frekuensi

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	41.1	41.1	41.1
	Perempuan	56	58.9	58.9	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	6	6.3	6.3	6.3
	21-30	41	43.2	43.2	49.5
	31-40	28	29.5	29.5	78.9
	>40	20	21.1	21.1	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	16	16.8	16.8	16.8
	D3	13	13.7	13.7	30.5
	S1	39	41.1	41.1	71.6
	S2	26	27.4	27.4	98.9
	S3	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar/mahasiswa	13	13.7	13.7	13.7
	PNS	26	27.4	27.4	41.1
	Karyawan swasta	35	36.8	36.8	77.9
	wirausahawan	15	15.8	15.8	93.7
	Ibu rumah tangga	4	4.2	4.2	97.9
	lain-lain	2	2.1	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1.000.000	16	16.8	16.8	16.8
	1.100.000-2.000.000	12	12.6	12.6	29.5
	2.100.000-3.000.000	36	37.9	37.9	67.4
	>3.100.000	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Statistics

		skortotal	skor_total_tarif	skor_total_waktu	skor_total_pelayana n	skor_total_kondisi_ke reta
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		75.46	6.55	8.14	39.06	21.72
Median		73.00	7.00	8.00	38.00	21.00
Mode		74	7	8	38	21
Std. Deviation		11.591	.987	1.648	7.361	4.920
Minimum		50	4	4	20	11
Maximum		105	9	11	57	35

kepuasan R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	25	26.3	26.3	26.3
	Sedang	48	50.5	50.5	76.8
	Tinggi	22	23.2	23.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Kepuasan Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	46	48.4	48.4	48.4
	Sedang	36	37.9	37.9	86.3
	Tinggi	13	13.7	13.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

kepuasan waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	28	29.5	29.5	29.5
	Sedang	28	29.5	29.5	58.9
	Tinggi	39	41.1	41.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

kepuasan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	30	31.6	31.6	31.6
	Sedang	41	43.2	43.2	74.7
	Tinggi	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

kepuasan kondisi kereta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	31	32.6	32.6	32.6
	Sedang	39	41.1	41.1	73.7

Tinggi	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Tabel Silang (Crosstab)

Jenis Kelamin * Kepuasan Tarif Crosstabulation

			Kepuasan Tarif			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	29	21	6	56
		% within Jenis Kelamin	51.8%	37.5%	10.7%	100.0%
	Laki-laki	Count	17	15	7	39
		% within Jenis Kelamin	43.6%	38.5%	17.9%	100.0%
Total	Count		46	36	13	95
	% within Jenis Kelamin		48.4%	37.9%	13.7%	100.0%

Jenis Kelamin * kepuasan waktu Crosstabulation

			kepuasan waktu			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	17	15	24	56
		% within Jenis Kelamin	30.4%	26.8%	42.9%	100.0%
	Laki-laki	Count	11	13	15	39
		% within Jenis Kelamin	28.2%	33.3%	38.5%	100.0%
Total	Count		28	28	39	95
	% within Jenis Kelamin		29.5%	29.5%	41.1%	100.0%

Jenis Kelamin * kepuasan mutu layanan Crosstabulation

			kepuasan mutu layanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	18	23	15	56
		% within Jenis Kelamin	32.1%	41.1%	26.8%	100.0%
	Laki-laki	Count	12	18	9	39
		% within Jenis Kelamin	30.8%	46.2%	23.1%	100.0%
Total	Count		30	41	24	95
	% within Jenis Kelamin		31.6%	43.2%	25.3%	100.0%

Jenis Kelamin * kepuasan kondisi kereta Crosstabulation

			kepuasan kondisi kereta			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	17	24	15	56
		% within Jenis Kelamin	30.4%	42.9%	26.8%	100.0%
	Laki-laki	Count	14	15	10	39
		% within Jenis Kelamin	35.9%	38.5%	25.6%	100.0%

Total	Count	31	39	25	95
	% within Jenis Kelamin	32.6%	41.1%	26.3%	100.0%

Usia * Kepuasan Tarif Crosstabulation

			Kepuasan Tarif			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Usia	>40	Count	12	7	1	20
		% within Usia	60.0%	35.0%	5.0%	100.0%
31-40	Count	14	10	4	28	
	% within Usia	50.0%	35.7%	14.3%	100.0%	
21-30	Count	17	16	8	41	
	% within Usia	41.5%	39.0%	19.5%	100.0%	
<20	Count	3	3	0	6	
	% within Usia	50.0%	50.0%	.0%	100.0%	
Total	Count	46	36	13	95	
	% within Usia	48.4%	37.9%	13.7%	100.0%	

Usia * kepuasan waktu Crosstabulation

			kepuasan waktu			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Usia	>40	Count	9	5	6	20
		% within Usia	45.0%	25.0%	30.0%	100.0%
31-40	Count	10	9	9	28	
	% within Usia	35.7%	32.1%	32.1%	100.0%	
21-30	Count	9	11	21	41	
	% within Usia	22.0%	26.8%	51.2%	100.0%	
<20	Count	0	3	3	6	
	% within Usia	.0%	50.0%	50.0%	100.0%	
Total	Count	28	28	39	95	
	% within Usia	29.5%	29.5%	41.1%	100.0%	

Usia * kepuasan mutu layanan Crosstabulation

			kepuasan mutu layanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Usia	>40	Count	6	11	3	20
		% within Usia	30.0%	55.0%	15.0%	100.0%
31-40	Count	9	13	6	28	
	% within Usia	32.1%	46.4%	21.4%	100.0%	
21-30	Count	13	15	13	41	
	% within Usia	31.7%	36.6%	31.7%	100.0%	
<20	Count	2	2	2	6	
	% within Usia	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%	

Total	Count	30	41	24	95
	% within Usia	31.6%	43.2%	25.3%	100.0%

Usia * kepuasan kondisi kereta Crosstabulation

		kepuasan kondisi kereta			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Usia >40	Count	2	13	5	20
	% within Usia	10.0%	65.0%	25.0%	100.0%
31-40	Count	13	11	4	28
	% within Usia	46.4%	39.3%	14.3%	100.0%
21-30	Count	12	14	15	41
	% within Usia	29.3%	34.1%	36.6%	100.0%
<20	Count	4	1	1	6
	% within Usia	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
Total	Count	31	39	25	95
	% within Usia	32.6%	41.1%	26.3%	100.0%

Pendidikan terakhir * Kepuasan Tarif Crosstabulation

			Kepuasan Tarif			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Pendidikan terakhir S3	Count		0	0	1	1
	% within Pendidikan terakhir		.0%	.0%	100.0%	100.0%
S2	Count		8	14	4	26
	% within Pendidikan terakhir		30.8%	53.8%	15.4%	100.0%
S1	Count		20	15	4	39
	% within Pendidikan terakhir		51.3%	38.5%	10.3%	100.0%
D3	Count		9	2	2	13
	% within Pendidikan terakhir		69.2%	15.4%	15.4%	100.0%
SMA	Count		9	5	2	16
	% within Pendidikan terakhir		56.3%	31.3%	12.5%	100.0%
Total	Count		46	36	13	95
	% within Pendidikan terakhir		48.4%	37.9%	13.7%	100.0%

Pendidikan terakhir * kepuasan waktu Crosstabulation

		kepuasan waktu			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Pendidikan terakhir S3	Count	0	0	1	1
	% within Pendidikan terakhir	.0%	.0%	100.0%	100.0%
S2	Count	8	7	11	26
	% within Pendidikan terakhir	30.8%	26.9%	42.3%	100.0%
S1	Count	13	13	13	39
	% within Pendidikan terakhir	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
D3	Count	4	3	6	13

		% within Pendidikan terakhir	30.8%	23.1%	46.2%	100.0%
	SMA	Count	3	5	8	16
		% within Pendidikan terakhir	18.8%	31.3%	50.0%	100.0%
Total		Count	28	28	39	95
		% within Pendidikan terakhir	29.5%	29.5%	41.1%	100.0%

Pendidikan terakhir * kepuasan mutu layanan Crosstabulation

			kepuasan mutu layanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Pendidikan terakhir	S3	Count	0	1	0	1
		% within Pendidikan terakhir	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	S2	Count	10	10	6	26
		% within Pendidikan terakhir	38.5%	38.5%	23.1%	100.0%
	S1	Count	11	19	9	39
		% within Pendidikan terakhir	28.2%	48.7%	23.1%	100.0%
	D3	Count	3	6	4	13
		% within Pendidikan terakhir	23.1%	46.2%	30.8%	100.0%
	SMA	Count	6	5	5	16
		% within Pendidikan terakhir	37.5%	31.3%	31.3%	100.0%
Total		Count	30	41	24	95
		% within Pendidikan terakhir	31.6%	43.2%	25.3%	100.0%

Pendidikan terakhir * kepuasan kondisi kereta Crosstabulation

			kepuasan kondisi kereta			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Pendidikan terakhir	S3	Count	0	0	1	1
		% within Pendidikan terakhir	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	S2	Count	10	10	6	26
		% within Pendidikan terakhir	38.5%	38.5%	23.1%	100.0%
	S1	Count	11	20	8	39
		% within Pendidikan terakhir	28.2%	51.3%	20.5%	100.0%
	D3	Count	3	5	5	13
		% within Pendidikan terakhir	23.1%	38.5%	38.5%	100.0%
	SMA	Count	7	4	5	16
		% within Pendidikan terakhir	43.8%	25.0%	31.3%	100.0%
Total		Count	31	39	25	95
		% within Pendidikan terakhir	32.6%	41.1%	26.3%	100.0%

Profesi * Kepuasan Tarif Crosstabulation

			Kepuasan Tarif			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Profesi	lain-lain	Count	0	2	0	2
		% within Profesi	.0%	100.0%	.0%	100.0%

	Ibu rumah tangga	Count	4	0	0	4
		% within Profesi	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	wirausahawan	Count	7	8	0	15
		% within Profesi	46.7%	53.3%	.0%	100.0%
	Karyawan swasta	Count	13	15	7	35
		% within Profesi	37.1%	42.9%	20.0%	100.0%
	PNS	Count	17	7	2	26
		% within Profesi	65.4%	26.9%	7.7%	100.0%
	pelajar/mahasiswa	Count	5	4	4	13
		% within Profesi	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%
Total		Count	46	36	13	95
		% within Profesi	48.4%	37.9%	13.7%	100.0%

Profesi * kepuasan waktu Crosstabulation

			kepuasan waktu			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Profesi	lain-lain	Count	2	0	0	2
		% within Profesi	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Ibu rumah tangga	Count	3	1	0	4
		% within Profesi	75.0%	25.0%	.0%	100.0%
	wirausahawan	Count	5	6	4	15
		% within Profesi	33.3%	40.0%	26.7%	100.0%
	Karyawan swasta	Count	8	13	14	35
		% within Profesi	22.9%	37.1%	40.0%	100.0%
	PNS	Count	9	3	14	26
		% within Profesi	34.6%	11.5%	53.8%	100.0%
	pelajar/mahasiswa	Count	1	5	7	13
		% within Profesi	7.7%	38.5%	53.8%	100.0%
Total		Count	28	28	39	95
		% within Profesi	29.5%	29.5%	41.1%	100.0%

Profesi * kepuasan mutu layanan Crosstabulation

			kepuasan mutu layanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Profesi	lain-lain	Count	2	0	0	2
		% within Profesi	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Ibu rumah tangga	Count	1	3	0	4
		% within Profesi	25.0%	75.0%	.0%	100.0%
	wirausahawan	Count	4	7	4	15
		% within Profesi	26.7%	46.7%	26.7%	100.0%
	Karyawan swasta	Count	11	17	7	35
		% within Profesi	31.4%	48.6%	20.0%	100.0%
	PNS	Count	8	10	8	26
		% within Profesi	30.8%	38.5%	30.8%	100.0%

pelajar/mahasiswa	Count	4	4	5	13
	% within Profesi	30.8%	30.8%	38.5%	100.0%
Total	Count	30	41	24	95
	% within Profesi	31.6%	43.2%	25.3%	100.0%

Profesi * kepuasan kondisi kereta Crosstabulation

			kepuasan kondisi kereta			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Profesi	lain-lain	Count	1	0	1	2
		% within Profesi	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
	Ibu rumah tangga	Count	1	1	2	4
		% within Profesi	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	wirausahawan	Count	7	5	3	15
		% within Profesi	46.7%	33.3%	20.0%	100.0%
	Karyawan swasta	Count	9	16	10	35
		% within Profesi	25.7%	45.7%	28.6%	100.0%
	PNS	Count	8	12	6	26
		% within Profesi	30.8%	46.2%	23.1%	100.0%
	pelajar/mahasiswa	Count	5	5	3	13
		% within Profesi	38.5%	38.5%	23.1%	100.0%
Total	Count	31	39	25	95	
	% within Profesi	32.6%	41.1%	26.3%	100.0%	

Penghasilan * Kepuasan Tarif Crosstabulation

			Kepuasan Tarif			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Penghasilan	>3.100.000	Count	20	7	4	31
		% within Penghasilan	64.5%	22.6%	12.9%	100.0%
	2.100.000-3.000.000	Count	17	16	3	36
		% within Penghasilan	47.2%	44.4%	8.3%	100.0%
	1.100.000-2.000.000	Count	8	2	2	12
		% within Penghasilan	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
	<1.000.000	Count	1	11	4	16
		% within Penghasilan	6.3%	68.8%	25.0%	100.0%
Total	Count	46	36	13	95	
	% within Penghasilan	48.4%	37.9%	13.7%	100.0%	

Penghasilan * kepuasan waktu Crosstabulation

			kepuasan waktu			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Penghasilan	>3.100.000	Count	14	9	8	31

	% within Penghasilan	45.2%	29.0%	25.8%	100.0%
2.100.000-3.000.000	Count	9	13	14	36
	% within Penghasilan	25.0%	36.1%	38.9%	100.0%
1.100.000-2.000.000	Count	3	2	7	12
	% within Penghasilan	25.0%	16.7%	58.3%	100.0%
<1.000.000	Count	2	4	10	16
	% within Penghasilan	12.5%	25.0%	62.5%	100.0%
Total	Count	28	28	39	95
	% within Penghasilan	29.5%	29.5%	41.1%	100.0%

Penghasilan * kepuasan mutu layanan Crosstabulation

			kepuasan mutu layanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Penghasilan	>3.100.000	Count	10	15	6	31
		% within Penghasilan	32.3%	48.4%	19.4%	100.0%
2.100.000-3.000.000	Count	10	15	11	36	
	% within Penghasilan	27.8%	41.7%	30.6%	100.0%	
1.100.000-2.000.000	Count	2	8	2	12	
	% within Penghasilan	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%	
<1.000.000	Count	8	3	5	16	
	% within Penghasilan	50.0%	18.8%	31.3%	100.0%	
Total	Count	30	41	24	95	
	% within Penghasilan	31.6%	43.2%	25.3%	100.0%	

Penghasilan * kepuasan kondisi kereta Crosstabulation

			kepuasan kondisi kereta			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Penghasilan	>3.100.000	Count	11	13	7	31
		% within Penghasilan	35.5%	41.9%	22.6%	100.0%
2.100.000-3.000.000	Count	6	17	13	36	
	% within Penghasilan	16.7%	47.2%	36.1%	100.0%	
1.100.000-2.000.000	Count	8	3	1	12	
	% within Penghasilan	66.7%	25.0%	8.3%	100.0%	
<1.000.000	Count	6	6	4	16	
	% within Penghasilan	37.5%	37.5%	25.0%	100.0%	
Total	Count	31	39	25	95	
	% within Penghasilan	32.6%	41.1%	26.3%	100.0%	

Independent Sample Test

Group Statistics

Jenis Kelamin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skortotal	Laki-laki	39	74.87	10.237	1.639
	Perempuan	56	75.88	12.522	1.673

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
skortotal	Equal variances assumed	2.163	.145	-.413	93	.680	-1.003	2.428	-5.825	3.819
	Equal variances not assumed			-.428	90.535	.669	-1.003	2.342	-5.657	3.650

Recode Kepuasan Penumpang

```
RECODE skortotal (Lowest thru 69.66=1) (81.26 thru Highest=3) (69.66 thru 81.26=2) INTO recode. VARIABLE LABELS recode 'recode'. EXECUTE.
```

Recode Kepuasan Tarif

```
RECODE skor_total_tarif (7.04 thru Highest=3) (Lowest thru 6.06=1) (6.06 thru 7.04=2) INTO tarif. VARIABLE LABELS tarif 'tarif R'. EXECUTE. EXECUTE.
```

Recode Kepuasan Waktu

```
RECODE skor_total_waktu (8.94 thru Highest=3) (Lowest thru 7.34=1) (7.34 thru 8.94=2) INTO waktu. VARIABLE LABELS waktu 'kepuasan waktu'. EXECUTE.
```

Recode Kepuasan Mutu Layanan

```
RECODE skor_total_layanan (42.76 thru Highest=3) (Lowest thru 35.36=1) (35.36 thru 42.76=2) INTO pelayanan. VARIABLE LABELS pelayanan 'kepuasan pelayanan'. EXECUTE.
```

Recode Kepuasan Kondisi Kereta

```
RECODE skor_total_kondisi_kereta (24.15 thru Highest=3) (Lowest thru 19.25=1) (19.25 thru 24.15=2) INTO kondisi_kereta. VARIABLE LABELS kondisi_kereta 'kepuasan kondisi kereta'. EXECUTE.
```

Pedoman Wawancara

I. Identitas Informan:

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
3. Jabatan:

II. Pertanyaan:

1. Berapa jumlah penumpang KRL Bekasi-Jakarta per-kereta (sekali jalan) pada jam padat?
2. Berapa seharusnya kapasitas penumpang per gerbong?
3. Berapa jumlah armada KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta yang efektif dijalankan?
4. Ada berapa jenis dan apa nama dari masing-masing armada KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta?
5. Berapa jumlah petugas yang ada di lapangan?
6. Apa ada jaminan atau asuransi yang diberikan oleh PT KCJ jika penumpang mengalami kecelakaan ketika menggunakan KRL *Commuter Line*?
7. Apa alasan PT KCJ mengenai kenaikan harga Rp 2.000,- pada tanggal 1 oktober 2012 kemarin?

Transkrip Wawancara

I. Identitas Informan:

1. Nama : Gini Aristi
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan : Staf Humas

II. Hasil Wawancara

T: Berapa jumlah penumpang KRL Bekasi-Jakarta seluruh lintasan perbulan?

- J: Januari : 6.696.201
Februari : 6.585.264
Maret : 7.094.567
April : 6.975.726
Mei : 7.335.300
Juni : 7.806.315

T: Berapa seharusnya kapasitas penumpang per gerbong?

J: Kapasitas normal 1 unit kereta (kata gerbong diperuntukan untuk KA Barang) adalah 180 penumpang. 1 rangkaian KRL terdapat 8 unit kereta.

T: Berapa jumlah armada KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta yang efektif dijalankan?

J: Dari sejumlah jadwal KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta PP terdapat 7 rangkaian KRL *Commuter Line* yang melayani dalam 1 hari. Jadi 1 rangkaian dapat melayani beberapa jadwal. Biasa disebut 1 Loop itu adalah 1 rangkaian yang melayani sekitar 12 perjalanan (misalkan Bekasi-Jakarta Kota; Jakarta Kota-Bekasi; dst hingga 12 perjalanan).

T: Ada berapa jenis dan apa nama dari masing-masing armada KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta?

J: KRL *Commuter Line* yang beroperasi di Jabodetabek tidak dispesifikasikan untuk melayani satu lintas saja. Begitu pula dengan tipe KRL *Commuter Line* yang beroperasi di lintas Bekasi. Saat ini tipe KRL *Commuter Line* yang beroperasi di Jabodetabek ada 10 yaitu : Seri Tokyo Metro 7000; Seri Tokyo Metro 05; Seri Tokyo Metro 6000; Seri Tokyo Metro 8500; Seri Tokyo Metro 8000; Seri Japan Railways 203; Seri Japan Railways 103; Hibah 1000; Hibah 5000; Hibah 6000; KRL 1

- T: Berapa jumlah petugas yang ada di lapangan?
- J: Dalam 1 rangkaian KRL Commuter Line yang beroperasi terdapat 1 orang Masinis, 1 orang Teknisi Kereta Api, 1 orang Announcer dan 2 orang Petugas Pengawalan Kereta.
- T: Apa ada jaminan atau asuransi yang diberikan oleh PT KCJ jika penumpang mengalami kecelakaan ketika menggunakan KRL *Commuter Line*?
- J: Untuk jaminan kecelakaan menggunakan asuransi jasaraharja yang dapat diurus pihak keluarga langsung dengan membawa bukti karcis perjalanan yang telah diisi
- T: Apa alasan PT. KCJ mengenai kenaikan harga Rp 2.000,- pada tanggal 1 oktober 2012 kemarin?
- J: Kenaikan tarif dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana. Seperti pembelian KRL, pengadaan *announcer*, penambahan petugas pengamanan. Semuanya memerlukan pembiayaan yang tidak sedikit. PT. KCJ tidak mendapatkan subsidi jadi semua pembiayaan melalui kas pemegang saham dan pinjaman Bank. Karena volum penumpang terus bertambah maka ada kebutuhan dari operator untuk meningkatkan kapasitas angkut dengan menambah sarana dan jumlah perjalanan yang keseluruhannya memerlukan pembiayaannya.

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Septiani Tri Andhini dan biasa dipanggil dengan Andhi. Anak ketiga dari tiga bersaudara, lahir di Jakarta pada tanggal 6 September 1990. Memulai pendidikan formal di SDN Malaka Jaya 07 pagi, SMPN 213 Jakarta, dan SMAN 11 Jakarta. Kemudian melanjutkan studi di Sosiologi UNJ melalui seleksi UMB. Pendidikan nonformal yang penulis pernah tempuh yaitu LBPP LIA. Penulis pernah bergabung dalam Litbang harian Kompas, Lingkaran Survey Indonesia, Australian Aid, dan WWF Indonesia sebagai freelancer. Selain itu penulis menjadi mahasiswa magang di Direktorat Jenderal Imigrasi pada bagian Lintas Batas dan Kerjasama Luar Negeri selama dua bulan. Penulis juga pernah menjadi karyawan *internship* di PT. DHL Global Forwarding pada bagian *account received and tax* selama tiga bulan. Pengalaman berorganisasi di kampus peneliti bergabung dengan *Red Soldier* (tim aksi FIS) pada tahun 2009-2010, menjadi anggota BEM UNJ divisi advokasi tahun 2009, dan menjadi anggota BEM FIS UNJ divisi advokasi tahun 2010. Penulis memiliki ketertarikan pada bidang musik, perfilman, dan hewan. Jika ada yang ingin memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini, dapat menghubungi ke andhiniseptiani@gmail.com.