

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KERETA REL LISTRIK  
(STUDI KASUS STASIUN KRANJI)**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Habibur Rahman  
(1511519001)**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PELABUHAN & LOGISTIK MARITIM  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

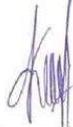
**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan  
Jasa Kereta Rel Listrik (Studi Kasus Stasiun Kranji)  
Penyusun : Habibur Rahman  
NIM : 1511519001  
Tanggal Ujian : 15 Agustus 2023

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui oleh :

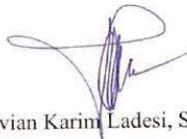
Dosen Pembimbing



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr  
NIP. 199102252019032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan  
Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T  
NIP. 198010272005011002

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa  
Kereta Rel Listrik (Studi Kasus Stasiun Kranji)

Penyusun : Habibur Rahman

NIM : 1511519001

Disetujui oleh:

Pembimbing



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr  
NIP. 199102252019032011

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



Dr. Winoto Hadi, ST., MT  
NIP. 197102112005011003

Anggota Penguji I,



Siti Sahara, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198911242019032017

Anggota Penguji II,

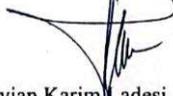


Vivian Karim Ladesi, ST., MT  
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik

Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.  
NIP 198010272005011002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Habibur Rahman

1511519001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Habibur Rahman  
NIM : 1511519001  
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : [habibur64645@gmail.com](mailto:habibur64645@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik (Studi Kasus Stasiun Kranji)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 September 2023

( Habibur Rahman )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah yang maha kuasa karena atas berkat dan rahmatnya telah memberikan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik (Studi Kasus Stasiun Kranji)” dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan serta memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Program studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi Sarjana Terapan ini penulis tidak luput dari bantuan, dukungan, nasehat, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis merasa sangat bersyukur dan mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi Sarjana Terapan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Mardali dan Ibu Novira yang selalu memberikan doa yang terbaik, perhatian, kasih sayang, motivasi dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, ST. MT. Selaku Korprodi D-4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
4. Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan banyak saran kepada penulis.
5. PT. Kereta Commuter Indoensia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Stasiun Kranji
6. Sahabat dan teman teman di Prodi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Angkatan 2019 yang sudah sama sama berjuang dan saling mendukung selama kegiatan perkuliahan.
7. seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam penyelesaian penyusunan Skripsi, namun Namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan Skripsi ini di kemudian hari. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Jakarta, 29 Juli 2023



Habibur Rahman

NIM. 1511519001

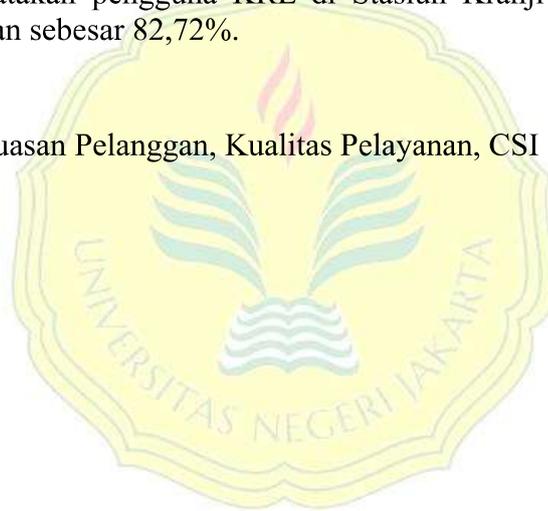


*Meacerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## ABSTRAK

Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line berperan sebagai salah satu transportasi umum pada daerah Jabodetabek, sehingga faktor-faktor dalam pelayanan pelanggan harus mendapatkan perhatian khusus. Konsep kepuasan pelanggan merupakan penilaian tingkat kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsi terhadap jasa tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) di Stasiun Kranji dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden melalui google form dengan menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 sebagai dasar dalam pertanyaan kuesioner. Data diolah menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan 100 responden, diperoleh hasil pertanyaan-pertanyaan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Sedangkan untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dinyatakan pengguna KRL di Stasiun Kranji sangat puas dengan presentase kepuasan sebesar 82,72%.

**Kata kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, CSI



*Meucerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## **ABSTRACT**

*The Commuter Line Electric Rail Train (KRL) acts as one of the public transportations in the Jabodetabek area, so that factors in customer service must receive special attention. Customer satisfaction is the level of satisfaction of a customer or service user after comparing the perceived performance or results with the expectations and perceptions of the service. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction for Electric Rail Train (KRL) users in Kranji by distributing questionnaires of 100 respondents via Google form using the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019 as the basis for the questionnaire questions. The data was processed using statistics, namely validity test, reliability test and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Based on 100 respondents, the results of the questionnaire questions are valid and reliable. Meanwhile, to measure and determine customer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, it is stated that KRL users at Kranji Station are very satisfied with a satisfaction percentage of 82.72%*

**Keywords:** *analysis, operational, loading and unloading, containers*



*Meacerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	4
1.6. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1 Transportasi.....	6
2.1.2 Perkeretaapian.....	9
2.1.3 Jasa.....	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2. Kajian Relevan.....	21
2.3 Kerangka Berfikir .....	23
<b>BAB III METODO PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1. Waktu dan tempat Penelitian .....	24
3.2 Bahan dan Materi Penelitian.....	24
3.2.1 Subjek Penelitian .....	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25

3.3 Metode Penelitian .....	26
3.4 Rancangan Penelitian.....	26
3.5 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 Karakteristik Responden.....	30
4.1.2 Uji Instrumen .....	32
4.1.3 Uji Customer Satisfaction Index (CSI).....	36
4.2 Hasil Pembahasan .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
5.1. Kesimpulan .....	43
5.2. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>



*Meccerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pengguna KRL di Stasiun Kranji Periode Bulan Januari – Mei 2022 ....	2
Tabel 2. 1 Kajian Relavan .....	21
Tabel 3. 1 Kriteria Kepuasan Penilaian Skor CSI .....	29
Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	33
Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kenyataan.....	33
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	34
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan .....	35
Tabel 4. 5 Mean Importance Score (MIS).....	36
Tabel 4. 6 Mean Statisfaction Score (MSS) .....	38
Tabel 4. 7 Wieght Factor (WF).....	39
Tabel 4. 8 Weight Score (WS).....	40



*Meucerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	30
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	31
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	31
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi Menuju Stasiun Kranji.....	32



*Meccerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pernyataan Kelayakan Judul Skripsi Sarjana Terapan .....	48
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Skripsi Sarjana Terapan.....	49
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari PT.KCI .....	50
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian .....	51
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS .....	57
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Tingkat Kenyataan Menggunakan SPSS.....	64
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS .....	72
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Menggunakan SPSS .....	73
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Barcode Kuesioner di Stasiun Kranji .....	74
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	75



*Meccerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*