

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API
PRAMBANAN EKSPRES (PRAMEKS)
TRAYEK JOGJAKARTA - SOLO**

Diajukan guna melengkapi persyaratan untuk mencapai derajat kesarjanaan Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Brawijaya Malang



Disusun Oleh :

Mochammad Kalamnuddin

105060109111003

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2013

**ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API
PRAMBANAN EKSPRES (PRAMEKS)
TRAYEK JOGJAKARTA - SOLO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik**



Disusun oleh :

MOCHAMMAD KALAMINUDDIN

105060109111003

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN SIPIL
MALANG
2013**

TINJAUAN PUSTAKA

Safriah 2009. Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance-Analysis*) Operasional Kereta Api Komuter Rute Surabaya-Lamongan

Sari Mariahma Nova Sipayung 2009. “Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance-Analysis*) Atas Kualitas Jasa Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Sriwijaya Air”

Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si. & Dr. Sopiha, M.M., S.Pd. Buku Metode Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Penerbit Andi

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. (Pasal 135 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 pasal 2). Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.

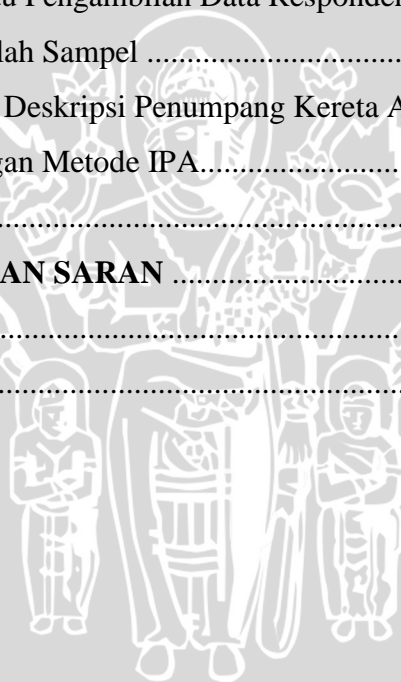


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Transportasi Kereta Api	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Sistem Organisasi Kereta Api	13
2.1.3 Operasional Kereta Api	15
2.1.4 Jarak Tempuh Kereta Api	16
2.2 Permintaan Transportasi Kereta Api	18
2.3 Kualitas Layanan Kereta Api	19
2.4 Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	23
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tahapan Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Metode Pengambilan Data.....	35
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder.....	37
3.4 Metode Analisis Data	37
3.4.1 Tahapan Analisis	37
3.4.2 (<i>IPA</i>) <i>Importance Performance Analysis</i>	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Wilayah Studi.....	41
4.1.1. Kota Yogyakarta.....	41
4.1.2. Kota Surakarta.....	42
4.1.3. Wilayah Sekitar Jalur Kereta Api Prameks.....	45
4.2 Gambaran Umum Pelayanan Kereta Api Prameks.....	46
4.2.1 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Prameks.....	46
4.2.2 Kapasitas Kereta Api Prameks.....	47
4.2.3 Tarif Kereta Api Prameks.....	47
4.3 Gambaran Pelaksanaan Survey.....	48
4.3.1 Target Data.....	48
4.3.2 Waktu Pengambilan Data Responden.....	49
4.4 Analisis Jumlah Sampel	49
4.5 Karakteristik Deskripsi Penumpang Kereta Api Prameks.....	51
4.6 Analisis dengan Metode IPA.....	62
4.7 Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	134

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Tingkat kepentingan pelayanan penumpang	26
Tabel 2.2. Tingkat kepuasan pelayanan penumpang	27
Tabel 4.1.1. Jadwal Kereta Api Prameks relasi Kutoarjo-Yogyakarta-Solo Balapan- Solo Jebres	46
Tabel 4.1.2. Jadwal Kereta Api Prameks relasi Solo Jebres-Solo Balapan- Yogyakarta-Kutoarjo	46
Tabel 4.2. Tabel Krejcie.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.4. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.5. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.6. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.7. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	55
Tabel 4.8. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan	57
Tabel 4.9. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan	58
Tabel 4.10. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan	58
Tabel 4.11. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain	60
Tabel 4.12. Kepentingan Informasi Nama dan Nomor Kereta Api.....	62
Tabel 4.13. Kepuasan informasi nama dan nomor kereta api	63
Tabel 4.14. Kepentingan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api.....	64
Tabel 4.15. Kepuasan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api	64
Tabel 4.16. Kepentingan Informasi tarif Kereta Api	65
Tabel 4.17. Kepuasan mengenai Informasi Tarif Kereta Api	65
Tabel 4.18. Kepentingan Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan	66

Tabel 4.19. Kepuasan Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan	67
Tabel 4.20. Kepentingan Informasi Kelas Pelayanan	67
Tabel 4.21. Kepuasan Informasi Kelas Pelayanan	68
Tabel 4.22. Kepentingan Peta Jaringan jalur Kereta Api	69
Tabel 4.23. Kepuasan Peta Jaringan jalur Kereta Api	69
Tabel 4.24. Kepentingan Loket Stasiun Kereta Api	70
Tabel 4.25. Kepuasan Loket Stasiun Kereta Api	70
Tabel 4.26. Kepentingan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir	71
Tabel 4.27. Kepuasan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir	71
Tabel 4.28. Kepentingan Kemudahan Naik Turun Penumpang	72
Tabel 4.29. Kepuasan Kemudahan Naik Turun Penumpang	73
Tabel 4.30. Kepentingan Fasilitas Kesehatan	73
Tabel 4.31. Kepuasan Fasilitas Kesehatan	74
Tabel 4.32. Kepentingan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	75
Tabel 4.33. Kepuasan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	75
Tabel 4.34. Kepentingan Pintu dan Jendela	80
Tabel 4.35. Kepuasan Pintu dan Jendela	81
Tabel 4.36. Kepentingan Konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor duduk.....	81
Tabel 4.37. Kepuasan Konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor duduk	82
Tabel 4.38. Kepentingan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan.....	83
Tabel 4.39. Kepuasan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan	83
Tabel 4.40. Kepentingan Lampu penerangan	84
Tabel 4.41. Kepuasan Lampu penerangan	84

Tabel 4.42. Kepentingan Kipas Angin	85
Tabel 4.43. Kepuasan Kipas Angin	86
Tabel 4.44. Kepentingan Rak bagasi	86
Tabel 4.45. Kepuasan Rak bagasi	87
Tabel 4.46. Kepentingan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan.....	88
Tabel 4.47. Kepuasan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan.....	88
Tabel 4.48. Kepentingan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan	89
Tabel 4.49. Kepuasan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan	89
Tabel 4.50. Kepentingan Nama dan nomor kereta	90
Tabel 4.51. Kepuasan Nama dan nomor kereta	91
Tabel 4.52. Kepentingan Informasi gangguan perjalanan Kereta Api	91
Tabel 4.53. Kepuasan Informasi gangguan perjalanan Kereta Api	92
Tabel 4.54. Kepentingan informasi nama dan nomor kereta api	96
Tabel 4.55. Kepuasan informasi nama dan nomor kereta api	97
Tabel 4.56. Kepentingan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	98
Tabel 4.57. Kepuasan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	98
Tabel 4.58. Kepentingan Informasi tarif kereta api	99
Tabel 4.59. Kepuasan Informasi tarif kereta api	99
Tabel 4.60 Kepentingan Informasi Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan	100
Tabel 4.61 Kepuasan Informasi Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan	101
Tabel 4.62. Kepentingan Informasi Kelas Pelayanan	101
Tabel 4.63. Kepuasan Informasi Kelas Pelayanan	102
Tabel 4.64 Kepentingan Informasi Peta Jaringan Jalur Kereta Api	103
Tabel 4.65 Kepuasan Informasi Peta Jaringan Jalur Kereta Api	103
Tabel 4.66 Kepentingan Locket Stasiun Kereta Api	104

Tabel 4.67 Kepuasan Loket Stasiun Kereta Api	104
Tabel 4.68. Kepentingan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir	105
Tabel 4.69. Kepuasan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir	106
Tabel 4.70. Kepentingan Kemudahan naik turun penumpang	107
Tabel 4.71. Kepuasan Kemudahan naik turun penumpang	107
Tabel 4.72. Kepentingan Fasilitas Kesehatan	108
Tabel 4.73. Kepuasan Fasilitas Kesehatan	108
Tabel 4.74. Kepentingan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	109
Tabel 4.75. Kepuasan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	110
Tabel 4.76. Kepentingan Pintu dan Jendela	114
Tabel 4.77. Kepuasan Pintu dan Jendela	115
Tabel 4.78. Kepentingan Konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor duduk.....	116
Tabel 4.79. Kepuasan Konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor duduk	116
Tabel 4.80. Kepentingan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan.....	117
Tabel 4.81. Kepuasan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan	118
Tabel 4.82. Kepentingan Lampu penerangan	119
Tabel 4.83. Kepuasan Lampu penerangan	119
Tabel 4.84. Kepentingan Kipas Angin	120
Tabel 4.85. Kepuasan Kipas Angin	120
Tabel 4.86. Kepentingan Rak bagasi	121
Tabel 4.87. Kepuasan Rak bagasi	122
Tabel 4.88. Kepentingan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan..	122
Tabel 4.89. Kepuasan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan.....	123

Tabel 4.90. Kepentingan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan124

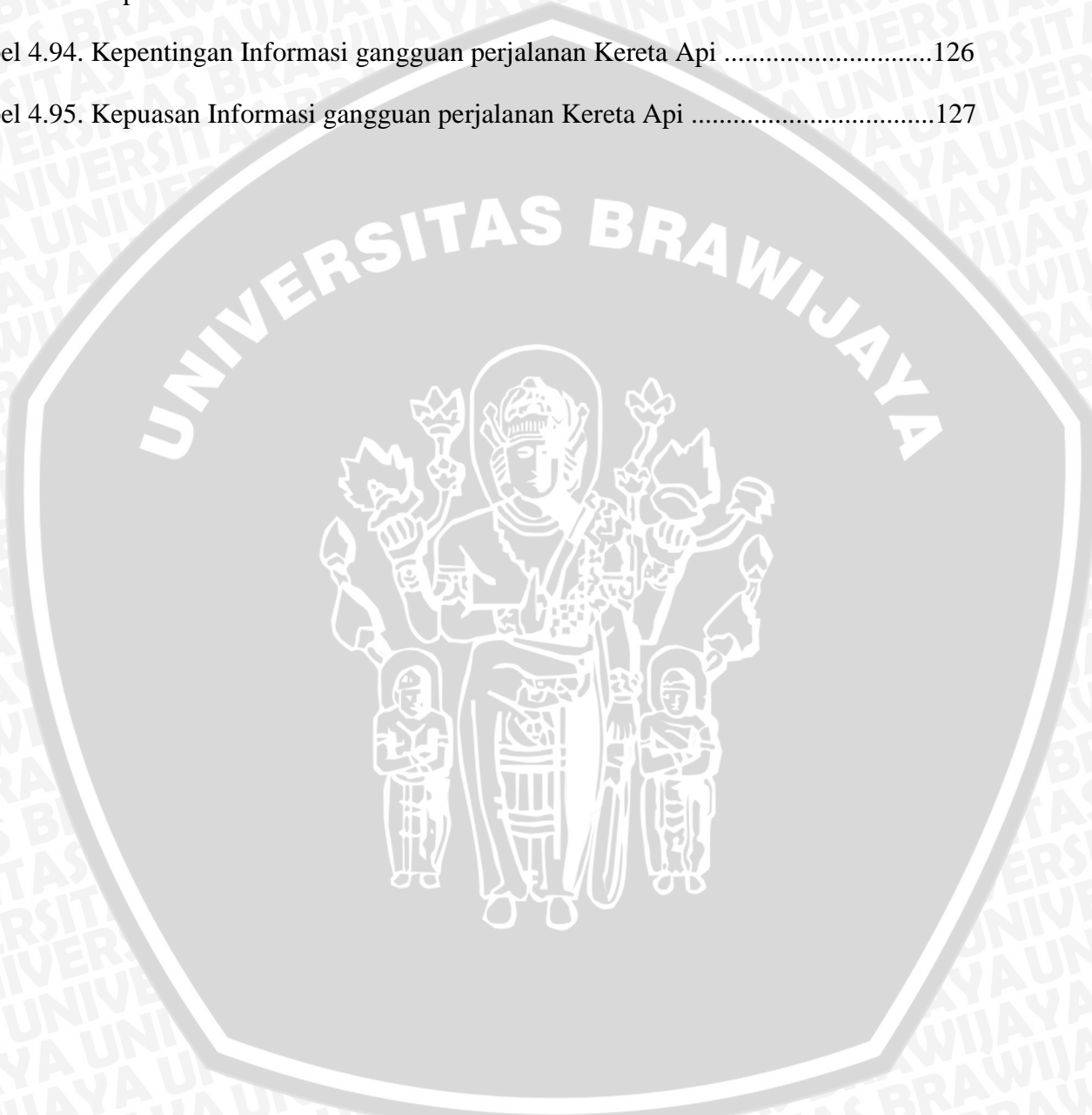
Tabel 4.91. Kepuasan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan124

Tabel 4.92. Kepentingan Nama dan nomor kereta125

Tabel 4.93. Kepuasan Nama dan nomor kereta125

Tabel 4.94. Kepentingan Informasi gangguan perjalanan Kereta Api126

Tabel 4.95. Kepuasan Informasi gangguan perjalanan Kereta Api127



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Bagan Hubungan Konsep – Konsep Inti	9
Gambar 3.1 Diagram Alir Prosedur Penelitian	33
Gambar 3.2 Peta jalur kereta dari Solo menuju Yogyakarta	35
Gambar 4.1. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan/Bulan	55
Gambar 4.6. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan	57
Gambar 4.7. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan	58
Gambar 4.8. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan	58
Gambar 4.9. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain	60
Gambar 4.10 Grafik <i>Importance Performance Analisis</i> pada Stasiun Tugu Yogyakarta	77
Gambar 4.11 Grafik <i>Importance Performance Analisis</i> pada perjalanan Kereta Api dari Stasiun Tugu Yogyakarta menuju Surakarta	93
Gambar 4.12 Grafik <i>Importance Performance Analisis</i> pada Stasiun Balapan Solo	111
Gambar 4.13 Grafik <i>Importance Performance Analisis</i> pada perjalanan Kereta Api dari Stasiun Balapan Solo menuju Yogyakarta.....	128