

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	2
1.5 Tujuan Penelitian	3
BAB 2 DASAR TEORI	4
2.1 Kereta Api Indonesia	4
2.1.1 PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI)	7
2.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	8
2.1.3 Logo PT Kereta Commuter Indonesia	9
2.2 Kereta Rel Listrik (KRL)	10
2.2.1 KRL sebagai Sarana Transportasi	11
2.2.2 Rute Perjalanan yang dilayani Kereta Rel Listrik	13

2.2.3 Stasiun Tanah Abang	14
2.3 SPM, Ketepatan Waktu dan GAPEKA	14
2.3.1 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.2 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.3.3 Kualitas Pelayanan	17
2.3.4 Jadwal Perjalanan.....	18
2.4 Faktor Keterlambatan Kereta	18
2.5 Teori Gap	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	22
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.3 Desain Penelitian.....	23
3.3.1 Responden/ Objek Studi.....	23
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Metode Analisis Data	24
3.5 Perumusan Kesimpulan dan Saran.....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Data Sekunder	26
4.2 Data Primer	31
4.2.1 Data Survey Lapangan	31
4.2.2 Data responden lintas Green Line	34
4.2.2.1 Karakteristik Individu Responden.....	34
4.2.2.2 Karakteristik Perjalanan	41
4.2.2.3 Persepsi keterlambatan keberangkatan responden	47
4.2.3 Data responden Stasiun Tanah Abang	57

4.2.3.1 Karakteristik individu pengguna Stasiun Tanah Abang.....	57
4.2.3.2 Karakteristik perjalanan pengguna Stasiun Tanah Abang	63
4.2.3.3 Persepsi keterlambatan keberangkatan responden	66
4.3 Penilaian Realisasi Waktu Keberangkatan Terhadap Waktu Program Keberangkatan (GAPEKA).....	75
4.3.1 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Peraturan Menteri	82
4.3.2 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Data Responden Green Line	84
4.3.3 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Responden Stasiun Tanah Abang	86
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembangunan Jalur Kereta Api Semarang-Tanggung	4
Gambar 2. 2 Perkembangan Lambang Kereta Api di Indonesia	6
Gambar 2.3 Logo PT Kereta Commuter Indonesia	9
Gambar 2.4 Kereta Listrik pertama.....	11
Gambar 2.5 Peta Rute KRL CommuterLine	13
Gambar 2.6 Lokasi Stasiun Tanah Abang di Google Maps.....	14
Gambar 2.7 Contoh Alur Penyusunan GAPEKA	16
Gambar 2.8 Contoh GAPEKA 2019.....	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> jenis kelamin konsumen <i>Serpong Line</i>	35
Gambar 4.2 <i>Bar Chart</i> usia konsumen <i>Serpong Line</i>	36
Gambar 4.3 <i>Bar Chart</i> tempat tinggal konsumen <i>Serpong Line</i>	37
Gambar 4.4 <i>Bar Chart</i> tempat tinggal konsumen <i>Serpong Line</i>	38
Gambar 4.5 <i>Bar Chart</i> pekerjaan saat ini konsumen <i>Serpong Line</i>	39
Gambar 4.6 <i>Bar Chart</i> Pengeluaran rata-rata per bulan konsumen <i>Serpong Line</i> ..	40
Gambar 4.7 <i>Bar Chart</i> maksud perjalanan responden konsumen <i>Serpong Line</i> ..	41
Gambar 4.8 <i>Bar Chart</i> frekuensi perjalanan menggunakan KA konsumen <i>Serpong Line</i>	42
Gambar 4.9 <i>Bar Chart</i> stasiun yang sering menjadi tempat keberangkatan responden <i>Serpong Line</i>	44
Gambar 4.10 <i>Bar Chart</i> stasiun yang sering menjadi tempat tujuan responden <i>Serpong Line</i>	46
Gambar 4.11 <i>Bar Chart</i> kendaraan yang digunakan responden untuk mencapai stasiun konsumen <i>Serpong Line</i>	47

Gambar 4.12 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Lebih Cepat Dari Jadwal).....	48
Gambar 4.13 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Tepat Dari Jadwal)	50
Gambar 4.14 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Terlambat ≤ 3 Menit)	51
Gambar 4.15 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Terlambat 3-5 Menit)	52
Gambar 4.16 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Terlambat 5-10 Menit)	53
Gambar 4.17 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Terlambat 10-15 Menit)	54
Gambar 4.18 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta <i>Serpong Line</i> (Terlambat >15 Menit)	55
Gambar 4.19 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Tentang Informasi dari Petugas jika Mengalami Keterlambatan	56
Gambar 4.20 <i>Pie Chart</i> jenis kelamin konsumen Stasiun Tanah Abang.....	57
Gambar 4.21 <i>Bar Chart</i> usia konsumen Stasiun Tanah Abang.....	58
Gambar 4.22 <i>Bar Chart</i> tempat tinggal konsumen Stasiun Tanah Abang.....	59
Gambar 4.23 <i>Bar Chart</i> tempat tinggal konsumen <i>Stasiun Tanah Abang</i>	60
Gambar 4.24 <i>Bar Chart</i> pekerjaan saat ini konsumen Stasiun Tanah Abang.....	61
Gambar 4.25 <i>Bar Chart</i> Pengeluaran rata-rata per bulan konsumen <i>Serpong Line</i>	62
Gambar 4.26 <i>Bar Chart</i> maksud perjalanan responden konsumen Stasiun Tanah Abang	63
Gambar 4.27 <i>Bar Chart</i> frekuensi perjalanan menggunakan KA konsumen <i>Serpong Line</i>	64

Gambar 4.28 <i>Bar Chart</i> kendaraan yang digunakan responden untuk mencapai Stasiun Tanah Abang	65
Gambar 4.29 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Lebih Cepat Dari Jadwal).....	67
Gambar 4.30 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Tepat Dari Jadwal)	68
Gambar 4.31 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat < 3 menit).....	69
Gambar 4.32 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat 3-5 menit).....	70
Gambar 4.33 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat 5-10 menit).....	71
Gambar 4.34 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat 10-15 menit).....	72
Gambar 4.35 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat > 15 menit).....	73
Gambar 4.36 <i>Bar Chart</i> Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Stasiun Tanah Abang (Terlambat > 15 menit).....	74
Gambar 4.37 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Jalur Green Line.....	85
Gambar 4.38 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Stasiun Tanah Abang ..	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Tanah Abang – Rangkasbitung).....	26
Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Tanah Abang – Rangkasbitung) (Lanjutan)	27
Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Tanah Abang – Rangkasbitung) (Lanjutan)	28
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Rangkasbitung – Tanah Abang).....	29
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Rangkasbitung – Tanah Abang) (Lanjutan)	30
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Tanah Abang (Rangkasbitung – Tanah Abang) (Lanjutan)	31
Tabel 4.3 Data Survey Lapangan Stasiun Tanah Abang PK 06.00- PK 08.00.....	31
Tabel 4.3 Data Survey Lapangan Stasiun Tanah Abang PK 06.00- PK 08.00 (Lanjutan).....	32
Tabel 4.4 Data Survey Lapangan Stasiun Tanah Abang PK 11.00 – PK 13.00 ...	32
Tabel 4.4 Data Survey Lapangan Stasiun Tanah Abang PK 11.00 – PK 13.00 (Lanjutan).....	33
Tabel 4.5 Data Survey Lapangan Stasiun Tanah Abang PK 16.00 – PK 18.00 ...	33
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.7 Usia Responden.....	36
Tabel 4.8 Tempat Tinggal Responden	37
Tabel 4.9 Pendidikan Terakhir/ Saat Ini Responden.....	38
Tabel 4.10 Pekerjaan Saat ini.....	39
Tabel 4.11 Pengeluaran rata-rata per bulan.....	40
Tabel 4.12 Maksud perjalanan responden.....	41

Tabel 4.13 Frekuensi Perjalanan Responden	42
Tabel 4.14 Stasiun tempat keberangkatan responden	43
Tabel 4.14 Stasiun tempat keberangkatan responden (Lanjutan)	44
Tabel 4.15 Stasiun tempat tujuan responden	44
Tabel 4.15 Stasiun tempat tujuan responden (Lanjutan).....	45
Tabel 4.16 Kendaraan yang digunakan responden	46
Tabel 4.17 Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Yang Lebih Cepat Dari Jadwal.....	48
Tabel 4.18 Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Yang Tepat Dari Jadwal.....	49
Tabel 4.19 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat ≤ 3 Menit.....	50
Tabel 4.20 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 3-5 Menit.....	51
Tabel 4.21 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 5-10 Menit.....	52
Tabel 4.22 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 10-15 Menit.....	53
Tabel 4.23 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat ≥ 15 Menit.....	55
Tabel 4.24 Pendapat Responden Ketika Kereta Datang/Berangkat Terlambat, Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas.....	56
Tabel 4.25 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.26 Usia Responden.....	58
Tabel 4.27 Tempat Tinggal Responden	59
Tabel 4.28 Pendidikan Terakhir/ Saat Ini Responden.....	60

Tabel 4.29 Pekerjaan Saat ini responden	61
Tabel 4.30 Pengeluaran rata-rata per bulan.....	62
Tabel 4.31 Maksud perjalanan responden.....	63
Tabel 4.32 Frekuensi Perjalanan Responden	64
Tabel 4.33 Kendaraan yang digunakan responden	65
Tabel 4.34 Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Yang Lebih Cepat Dari Jadwal.....	66
Tabel 4.35 Persepsi Responden Mengenai Keberangkatan Kereta Yang Tepat Dari Jadwal.....	68
Tabel 4.36 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat ≤ 3 Menit.....	69
Tabel 4.37 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 3-5 Menit.....	70
Tabel 4.38 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 5-10 Menit.....	71
Tabel 4.39 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat 10-15 Menit.....	72
Tabel 4.40 Persepsi Responden Mengenai Keterlambatan Keberangkatan Kereta Yang Terlambat ≥ 15 Menit.....	73
Tabel 4.41 Pendapat Responden Ketika Kereta Datang/Berangkat Terlambat, Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas.....	74
Tabel 4.22 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Menuju Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	75
Tabel 4.43 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Dari Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	76
Tabel 4.44 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Menuju Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	77

Tabel 4.45 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Dari Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	78
Tabel 4.46 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Menuju Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	79
Tabel 4.47 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Tanah Abang (Dari Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	80
Tabel 4.48 Toleransi Keterlambatan Menurut Peraturan Menteri	82
Tabel 4.49 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Jalur Green Line	84
Tabel 4.50 Persentase Toleransi Keterlambatan Jalur Green Line	85
Tabel 4.51 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Stasiun Tanah Abang..	87
Tabel 4.52 Persentase Toleransi Keterlambatan di Stasiun Tanah Abang.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian (PT KCI)

Lampiran 2. Grafik Perjalanan Kereta Api per Lintas Tanah Abang- Rangkasbitung

Lampiran 3. Format Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Kuesioner Responden