

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Identifikasi Masalah.....	2
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
BAB 2 DASAR TEORI	4
2.1 Kereta Api Indonesia	4
2.1.1 PT. Kereta Commuter Indonesia.....	5

2.1.2	Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	6
2.1.3	Rute Perjalanan KRL Commuter Line	7
2.1.4	Stasiun Jurangmangu.....	9
2.2	Kereta Rel Listrik	10
2.2.1	Peran Kereta Rel Listrik	11
2.3	SPM, Ketepatan Waktu dan GAPEKA	11
2.3.1	Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2	Kepuasan Pengguna Layanan	14
2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang.....	15
2.3.4	Jadwal Perjalanan	15
2.4	Faktor Keterlambatan Kereta Rel Listrik	16
2.4.1	Keterlambatan Primer	16
2.4.2	Keterlambatan Sekunder.....	17
2.5	Nilai Waktu.....	18
2.6	Metode Analisa Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Diagram Alir.....	21
3.2	Ruang Lingkup Penelitian	22
3.3	Desain Penelitian	22
3.3.1	Responden/Objek Studi.....	22
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	23
3.4	Metode Analisis Data	23
3.5	Perumusan Kesimpulan dan Saran	24

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Data Sekunder.....	25
4.2 Data Primer.....	34
4.2.1 Survey Lapangan Stasiun Jurangmangu	34
4.2.2 Data Responden Green Line	38
4.2.3 Data Responden Stasiun Jurangmangu	61
4.3 Penilaian Realisasi Waktu Keberangkatan Terhadap Waktu Program Keberangkatan (GAPEKA)	80
4.3.1 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Peraturan Menteri	87
4.3.2 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Data Responden Green Line	89
4.3.3 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Responden Stasiun Jurangmangu.....	91
4.4 Lama Berhenti Kereta di Stasiun Jurangmangu	93
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	6
Gambar 2.2 Peta Rute KRL CommuterLine	8
Gambar 2.3 Stasiun Jurangmangu.....	9
Gambar 2.4 Kereta Rel Listrik.....	10
Gambar 2.5 Grafik Perjalanan Kereta Api.....	13
Gambar 2.6 Alur Penyusunan GAPEKA	13
Gambar 2.7 Gap Analysis	19
Gambar 3.1 Diagram Alir	21
Gambar 4.1 Grafik Perjalanan Kereta Api Tanah Abang – Maja.....	25
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden Green Line	39
Gambar 4.3 Usia Responden Green Line.....	40
Gambar 4.4 Tempat Tinggal Responden Green Line	41
Gambar 4.5 Pendidikan Terakhir Responden Green Line	42
Gambar 4.6 Pekerjaan Responden Green Line	43
Gambar 4.7 Pengeluaran Responden Green Line	44
Gambar 4.8 Maksud Perjalanan Responden Green Line	45
Gambar 4.9 Frekuensi Perjalanan Responden Green Line	46
Gambar 4.10 Stasiun Tempat Keberangkatan Responden Green Line.....	48
Gambar 4.11 Stasiun Tujuan Responden Green Line	50
Gambar 4.12 Kendaraan Responden Green Line ke Stasiun	51
Gambar 4.13 Persepsi Responden Green Line (kereta lebih cepat dari jadwal)...	53
Gambar 4.14 Persepsi Responden Green Line (kereta tepat jadwal).....	54

Gambar 4.15 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat \leq 3 menit).....	55
Gambar 4.16 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 3-5 menit).....	56
Gambar 4.17 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 5-10 menit).....	57
Gambar 4.18 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 10-15 menit)....	58
Gambar 4.19 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat \geq 15 menit).....	59
Gambar 4.20 Pendapat Responden Green Line Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	60
Gambar 4.21 Jenis Kelamin Responden Jurangmangu.....	62
Gambar 4.22 Usia Responden Jurangmangu	63
Gambar 4.23 Tempat Tinggal Responden Jurangmangu.....	64
Gambar 4.24 Pendidikan Terakhir Responden Jurangmangu.....	65
Gambar 4.25 Pekerjaan Responden Jurangmangu.....	66
Gambar 4.26 Pengeluaran Responden Jurangmangu.....	67
Gambar 4.27 Maksud Perjalanan Responden Jurangmangu.....	68
Gambar 4.28 Frekuensi Perjalanan Responden Jurangmangu.....	69
Gambar 4.29 Kendaraan Responden Jurangmangu ke Stasiun.....	70
Gambar 4.30 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta lebih cepat dari jadwal)	72
Gambar 4.31 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta tepat jadwal)	73
Gambar 4.32 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat \leq 3 menit)	74
Gambar 4.33 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 3-5 menit)	75
Gambar 4.34 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 5-10 menit) ..	76
Gambar 4.35 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 10-15 menit)	77
Gambar 4.36 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat \geq 15 menit) ..	78
Gambar 4.37 Pendapat Responden Jurangmangu Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	79

Gambar 4.38 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Jalur Green Line..... 90

Gambar 4.39 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Stasiun Jurangmangu .. 92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Jurangmangu (Tanah Abang – Rangkasbitung).....	26
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Jurangmangu (Rangkasbitung – Tanah Abang).....	30
Tabel 4.3 Stasiun Jurangmangu pukul 06.00 – 08.00	34
Tabel 4.4 Stasiun Jurangmangu pukul 11.00 – 13.00	36
Tabel 4.5 Stasiun Jurangmangu pukul 16.00 – 18.00	37
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden Green Line	39
Tabel 4.7 Usia Responden Green Line	40
Tabel 4.8 Tempat Tinggal Responden Green Line	41
Tabel 4.9 Pendidikan Terakhir Responden Green Line	42
Tabel 4.10 Pekerjaan Responden Green Line	43
Tabel 4.11 Pengeluaran Responden Green Line	44
Tabel 4.12 Maksud Perjalanan Responden Green Line	45
Tabel 4.13 Frekuensi Perjalanan Responden Green Line	46
Tabel 4.14 Stasiun Tempat Keberangkatan Responden Green Line.....	47
Tabel 4.15 Stasiun Tujuan Responden Green Line.....	49
Tabel 4.16 Kendaraan Responden Green Line ke Stasiun.....	51
Tabel 4.17 Persepsi Responden Green Line (kereta lebih cepat dari jadwal).....	52
Tabel 4.18 Persepsi Responden Green Line (kereta tepat jadwal).....	54
Tabel 4.19 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat ≤ 3 menit).....	55
Tabel 4.20 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 3-5 menit)	56
Tabel 4.21 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 5-10 menit)	57
Tabel 4.22 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat 10-15 menit)	58

Tabel 4.23 Persepsi Responden Green Line (kereta terlambat \geq 15 menit).....	59
Tabel 4.24 Pendapat Responden Green Line Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	60
Tabel 4.25 Jenis Kelamin Responden Jurangmangu.....	62
Tabel 4.26 Usia Responden Jurangmangu	63
Tabel 4.27 Tempat Tinggal Responden Jurangmangu.....	64
Tabel 4.28 Pendidikan Terakhir Responden Jurangmangu.....	65
Tabel 4.29 Pekerjaan Responden Jurangmangu.....	66
Tabel 4.30 Pengeluaran Responden Jurangmangu.....	67
Tabel 4.31 Maksud Perjalanan Responden Jurangmangu.....	68
Tabel 4.32 Frekuensi Perjalanan Responden Jurangmangu.....	69
Tabel 4.33 Kendaraan Responden Jurangmangu ke Stasiun	70
Tabel 4.34 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta lebih cepat dari jadwal) ...	71
Tabel 4.35 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta tepat jadwal)	73
Tabel 4.36 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat \leq 3 menit)	74
Tabel 4.37 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 3-5 menit).....	75
Tabel 4.38 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 5-10 menit).....	76
Tabel 4.39 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat 10-15 menit)....	77
Tabel 4.40 Persepsi Responden Jurangmangu (kereta terlambat \geq 15 menit).....	78
Tabel 4.41 Pendapat Responden Jurangmangu Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	79
Tabel 4.42 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Menuju Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	80
Tabel 4.43 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Dari Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	81

Tabel 4.44 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Menuju Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	82
Tabel 4.45 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Dari Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	83
Tabel 4.46 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Menuju Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	84
Tabel 4.47 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Jurangmangu (Dari Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	85
Tabel 4.48 Toleransi Keterlambatan Menurut Peraturan Menteri	87
Tabel 4.49 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Jalur Green Line	89
Tabel 4.50 Persentase Toleransi Keterlambatan Jalur Green Line	89
Tabel 4.51 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Stasiun Jurangmangu..	91
Tabel 4.52 Persentase Toleransi Keterlambatan di Stasiun Jurangmangu.....	91
Tabel 4.53 Lama Berhenti Kereta (06.00 – 08.00)	93
Tabel 4.54 Lama Berhenti Kereta (11.00 – 13.00)	94
Tabel 4.55 Lama Berhenti Kereta (16.00 – 18.00)	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian (PT. KCI)

Lampiran 2. Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA)

Lampiran 3. Format Pertanyaan Kuisisioner

Lampiran 4. Hasil Kuisisioner Responden