

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
BAB 2 DASAR TEORI	4
2.1 Sejarah PT. Commuter Indonesia	4
2.1.1 Prediksi Keinginan Penumpang	5
2.1.2 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	5
2.1.3 Kegiatan Umum Perusahaan	6
2.1.4 Rute Perjalanan KRL Commuter Line	7
2.1.5 Kereta Rel Listrik (KRL)	9

2.2 Standar Pelayanan Minimum Ketepatan Waktu	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Hubungan Ketepatan Waktu Dengan Konsep Manajemen	13
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang	13
2.5 Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA)	14
2.6 Sistem Perkeretaapian dan Sumber Daya	16
2.7 Jadwal Perjalanan	17
2.8 Penyebab Keterlambatan Waktu Perjalanan Kereta Api	17
2.8.1 Keterlambatan Utama	17
2.8.2 Keterlambatan Sekunder	19
2.9 Teori Gap	20
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	23
3.4 Metode Analisis Data	24
3.5 Perumusan Kesimpulan dan Saran	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Data Sekunder	23
4.2 Data Primer	30
4.2.1 <i>Survey</i> Lapangan	30

4.2.2 Data Responden <i>Green Line</i>	32
4.2.3 Data Responden Stasiun Cisauk	54
4.3 Penilaian Realisasi Waktu Keberangkatan Terhadap Waktu Program Keberangkatan (GAPEKA).....	72
4.3.1 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Peraturan Menteri	77
4.3.2 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Data Responden <i>Green Line</i>	79
4.3.3 Perbandingan Realisasi Waktu Keberangkatan dengan Persepsi Responden Stasiun Cisauk	81
4.4 Lama Berhenti Kereta Di Stasiun Cisauk.....	84
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	5
Gambar 2.2 Peta Rute dan Jarak KRL	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4.1 Grafik Perjalanan Kereta Api Tanah Abang – Maja	23
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 4.3 Usia Responden <i>Green Line</i>	35
Gambar 4.4 Tempat Tinggal Responden <i>Green Line</i>	36
Gambar 4.5 Pendidikan Terakhir Responden <i>Green Line</i>	37
Gambar 4.6 Pekerjaan Responden <i>Green Line</i>	38
Gambar 4.7 Pengeluaran Responden <i>Green Line</i>	39
Gambar 4.8 Maksud Perjalanan Responden <i>Green Line</i>	40
Gambar 4.9 Frekuensi Perjalanan Responden <i>Green Line</i>	41
Gambar 4.10 Stasiun Tempat Keberangkatan Responden <i>Green Line</i>	43
Gambar 4.11 Stasiun Tujuan Responden <i>Green Line</i>	44
Gambar 4.12 Kendaraan Responden <i>Green Line</i> ke Stasiun	45
Gambar 4.13 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta lebih cepat dari jadwal) ...	46
Gambar 4.14 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta tepat jadwal)	47
Gambar 4.15 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 0-3 menit)	48
Gambar 4.16 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 3-5 menit)	49
Gambar 4.18 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 10-15 menit)	51
Gambar 4.19 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat \geq 15 menit)	52

Gambar 4.20 Pendapat Responden <i>Green Line</i> Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	53
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden Stasiun Cisauk	55
Gambar 4.2 Usia Responden Stasiun Cisauk.....	56
Gambar 4.3 Tempat Tinggal Responden Stasiun Cisauk	57
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden Stasiun Cisauk	58
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden Stasiun Cisauk	59
Gambar 4.6 Pengeluaran Responden Stasiun Cisauk.....	60
Gambar 4.7 Maksud Perjalanan Responden Stasiun Stasiun Cisauk.....	61
Gambar 4.8 Frekuensi Perjalanan Responden Stasiun Cisauk.....	62
Gambar 4.9 Kendaraan Responden Cisauk ke Stasiun	63
Gambar 4.10 Persepsi Responden Cisauk (kereta lebih cepat dari jadwal).....	64
Gambar 4.11 Persepsi Responden Cisauk (kereta tepat jadwal).....	65
Gambar 4.12 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 0-3 menit).....	66
Gambar 4.13 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 3-5 menit).....	67
Gambar 4.14 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 5-10 menit).....	68
Gambar 4.15 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 10-15 menit).....	69
Gambar 4.16 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat \geq 15 menit).....	70
Gambar 4.17 Pendapat Responden Cisauk Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	71
Gambar 4.18 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Jalur <i>Green Line</i>	80
Gambar 4.19 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang Stasiun Cisauk.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tujuan Penyelenggaraan Perkeretaapian Nasional.....	11
Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Cisauk (Tanah Abang – Rangkasbitung)	24
Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Cisauk (Tanah Abang – Rangkasbitung) (Lanjutan) ...	25
Tabel 4.1 Jadwal Stasiun Cisauk (Tanah Abang – Rangkasbitung) (Lanjutan) ...	26
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Cisauk (Rangkasbitung – Tanah Abang)	27
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Cisauk (Rangkasbitung – Tanah Abang) (Lanjutan) ...	28
Tabel 4.2 Jadwal Stasiun Cisauk (Rangkasbitung – Tanah Abang) (Lanjutan) ...	29
Tabel 4.3 Data Penelitian Stasiun Cisauk Pada Pukul 06.00-08.00.....	30
Tabel 4.4 Data Penelitian Stasiun Cisauk Pukul 11.00-13.00	31
Tabel 4.5 Data Penelitian Stasiun Cisauk Pukul 16.00-18.00	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden <i>Green Line</i>	33
Tabel 4.2 Usia Responden <i>Green Line</i>	34
Tabel 4.3 Tempat Tinggal Responden <i>Green Line</i>	35
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden <i>Green Line</i>	36
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden <i>Green Line</i>	37
Tabel 4.6 Pengeluaran Responden <i>Green Line</i>	38
Tabel 4.7 Maksud Perjalanan Responden <i>Green Line</i>	40
Tabel 4.8 Frekuensi Perjalanan Responden <i>Green Line</i>	41
Tabel 4.9 Stasiun Tempat Keberangkatan Responden <i>Green Line</i>	42
Tabel 4.10 Stasiun Tujuan Responden <i>Green Line</i>	43
Tabel 4.11 Stasiun Tujuan Responden <i>Green Line</i> (Lanjutan).....	44
Tabel 4.12 Kendaraan Responden <i>Green Line</i> ke Stasiun.....	45

Tabel 4.13 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta lebih cepat dari jadwal).....	46
Tabel 4.14 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta tepat jadwal).....	47
Tabel 4.15 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 0-3 menit)	48
Tabel 4.16 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 3-5 menit)	49
Tabel 4.17 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 5-10 menit)	50
Tabel 4.18 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat 10-15 menit)	51
Tabel 4.19 Persepsi Responden <i>Green Line</i> (kereta terlambat ≥ 15 menit).....	52
Tabel 4.20 Pendapat Responden <i>Green Line</i> Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	53
Tabel 4.21 Jenis Kelamin Responden Cisauk	55
Tabel 4.22 Usia Responden Stasiun Cisauk.....	56
Tabel 4.23 Tempat Tinggal Responden Stasiun Cisauk	57
Tabel 4.24 Pendidikan Terakhir Responden Stasiun Cisauk	58
Tabel 4.25 Pekerjaan Responden Stasiun Cisauk	59
Tabel 4.26 Pengeluaran Responden Stasiun Cisauk	60
Tabel 4.27 Maksud Perjalanan Responden Stasiun Stasiun Cisauk	61
Tabel 4.28 Frekuensi Perjalanan Responden Stasiun Cisauk	62
Tabel 4.29 Kendaraan Responden Cisauk ke Stasiun.....	63
Tabel 4.30 Persepsi Responden Cisauk (kereta lebih cepat dari jadwal).....	64
Tabel 4.31 Persepsi Responden Cisauk (kereta tepat jadwal).....	65
Tabel 4.32 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 0-3 menit)	66
Tabel 4.33 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 3-5 menit)	67
Tabel 4.34 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 5-10 menit)	68
Tabel 4.35 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat 10-15 menit)	69

Tabel 4.36 Persepsi Responden Cisauk (kereta terlambat ≥ 15 menit).....	70
Tabel 4.37 Pendapat Responden Cisauk Ketika Kereta Terlambat Apakah Selalu Diberikan Informasi Oleh Petugas	71
Tabel 4.38 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Menuju Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	72
Tabel 4.39 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Dari Tanah Abang) Pagi : 06:00 – 08:00	73
Tabel 4.40 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Menuju Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	74
Tabel 4.41 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Dari Tanah Abang) Siang : 11:00 – 13:00	75
Tabel 4.42 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Menuju Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	76
Tabel 4.43 Realisasi Waktu Keberangkatan Stasiun Cisauk (Dari Tanah Abang) Sore : 16:00 – 18:00	77
Tabel 4.48 Toleransi Keterlambatan Berdasarkan Peraturan Menteri.....	78
Tabel 4.49 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Jalur <i>Green Line</i>	80
Tabel 4.50 Persentase Toleransi Keterlambatan Jalur <i>Green Line</i>	80
Tabel 4.51 Toleransi Keterlambatan oleh Penumpang di Stasiun Cisauk	82
Tabel 4.52 Persentase Toleransi Keterlambatan di Stasiun Cisauk	82
Tabel 4.53 Lama Berhenti Kereta Di Stasiun Cisauk Pukul 06.00-08.00.....	84
Tabel 4.54 Lama Berhenti Kereta Di Stasiun Cisauk Pukul 11.00-13.00.....	84
Tabel 4.54 Lama Berhenti Kereta Di Stasiun Cisauk Pukul 11.00-13.00 (Lanjutan)	85
Tabel 4.55 Lama Berhenti Kereta Di Stasiun Cisauk Pukul 16.00-18.00.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian (PT.KCI)

Lampiran 2 Grafik Perjalanan Kereta Api Lintas Tanah Abang – Rangkasbitung

Lampiran 3. Format Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Responden