

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR .....	i
Kata Pengantar .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	viii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
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 KAJIAN PUSTAKA .....	2
2.1. Transportasi .....	2
2.2. Peran Transportasi Dalam Kehidupan Masyarakat .....	5
2.3. Perilaku dan Kepuasan Konsumen.....	6
2.3.1. Perilaku Konsumen.....	6
2.3.2. Persepsi dan Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4. Perkeretaapian .....	9
2.4.1. Kereta Api.....	9
2.4.2. Kereta Api Indonesia .....	10
2.4.3. PT Kereta Commuter Indonesia .....	13
2.4.4. Perjalanan Kereta Api Selama Pandemi .....	16
2.5. Pandemi Virus Corona (Covid-19).....	16
2.5.1. Wabah Covid-19.....	16
2.5.2. Dampak Covid-19 di Indonesia .....	20

2.6.	Analisis Normatif .....	23
2.7.	Analisis Deskriptif.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		5
3.1.	Tinjauan Umum.....	5
3.2.	Diagram Alir Penelitian.....	5
3.3.	Ruang Lingkup Penelitian .....	26
3.4.	Desain Penelitian .....	26
3.4.1.	Responden / Objek Studi .....	26
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5.	Metode Analisa Data .....	26
3.6.	Uji Reliabilitas .....	27
3.6.	Perumusan Kesimpulan dan Saran .....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		29
4.1.	Data Primer.....	29
4.1.2.	Data Responden .....	29
4.1.3.	Karakteristik Individu Responden .....	29
4.2.	Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	36
4.3.	Persepsi Responden .....	37
4.4.	Analisis <i>Crosstab</i> .....	48
4.4.1.	<i>Crosstab</i> Jenis Kelamin Dan Kemudahan Mendapatkan Informasi	48
4.4.2.	<i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dan Kemudahan Membeli Tiket .....	49
4.4.3.	<i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dan Kesesuaian Harga Tiket .....	49
4.4.4.	<i>Crosstab</i> Pendidikan Terakhir Dan Kemudahan Mendapatkan Informasi	49
4.4.5.	<i>Crosstab</i> Pendidikan Terakhir Dan Kemudahan Membeli Tiket	50
4.4.6.	<i>Crosstab</i> Pendidikan Terakhir Dan Kesesuaian Harga Tiket ..	50
4.4.7.	<i>Crosstab</i> Pekerjaan Dan Kemudahan Mendapatkan Informasi	51
4.4.8.	<i>Crosstab</i> Pekerjaan Dan Kemudahan Membeli Tiket .....	52
4.4.9.	<i>Crosstab</i> Pekerjaan Dan Kesesuaian Harga Tiket .....	52

4.4.10. <i>Crosstab</i> Pengeluaran rata-rata untuk Transportasi perbulan Dan Pekerjaan .....	53
4.4.11. <i>Crosstab</i> Pengeluaran rata-rata untuk Transportasi perbulan Dan Kesesuaian harga tiket.....	54
4.5. Analisis Perbandingan Kepuasan .....	54
4.6. Uji Reliabilitas .....	59
4.7. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	59
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Peta Rute KRL wilayah Jabodetabek.....	15
Gambar 2. 2. Covid-19 .....	17
Gambar 4. 1. Pie Chart Jenis Kelamin Penumpang KRL Commuter Line Depok.....	30
Gambar 4. 2. Pie Chart Jenis Kelamin Penumpang KRL Commuter Line Depok.....	31
Gambar 4. 3. Pie Chart Tempat Tinggal Penumpang KRL Commuter Line Depok.....	32
Gambar 4. 4. Pie Chart Pendidikan Terakhir Penumpang KRL Commuter Line Depok .....	33
Gambar 4. 5. Pie Chart Pekerjaan Penumpang KRL Commuter Line Depok .....	34
.....	34
Gambar 4. 6. Pie Chart Penumpang KRL Commuter Line Depok .....	35
Gambar 4. 7. Column Chart Terkait kemudahan dalam memperoleh informasi .....	37
.....	37
Gambar 4. 8. Column Chart Terkait kemudahan dalam membeli tiket.....	38
Gambar 4. 9. Column Chart Terkait kesesuaian harga tiket.....	38
Gambar 4. 10. Column Chart Terkait penyampaian informasi ketepatan waktu datang kereta.....	39
Gambar 4. 11. Column Chart kebersihan di kereta sebelum pandemi .....	40
Gambar 4. 12. Column Chart kebersihan di kereta selama pandemi.....	40
Gambar 4. 13. Column Chart kebersihan di stasiun sebelum pandemi .....	41
Gambar 4. 14. Column Chart kebersihan di stasiun selama pandemi .....	41
Gambar 4. 15. Column Chart keamanan di kereta sebelum pandemi .....	42
Gambar 4. 16. Column Chart keamanan di kereta selama pandemi.....	42
Gambar 4. 17. Column Chart keamanan di stasiun sebelum pandemi .....	43
Gambar 4. 18. Column Chart keamanan di stasiun selama pandemi .....	43
Gambar 4. 19. Column Chart kecepatan tanggapan dari petugas sebelum pandemi.....	44

Gambar 4. 20. Column Chart kedisiplinan petugas dalam menerapkan protokol kesehatan kepada penumpang.....	45
Gambar 4. 21. Column Chart kecepatan tanggapan dari petugas selama pandemi.....	45
Gambar 4. 22. Column Chart kedisiplinan petugas dalam memeriksa persyaratan menggunakan KRL .....	46
Gambar 4. 23. Column Chart terkait proses pengajuan komplain penumpang .....	47
Gambar 4. 24. Column Chart terkait penindaklanjutan proses komplain penumpang sebelum pandemi.....	47
Gambar 4. 25. Column Chart terkait penindaklanjutan proses komplain penumpang sebelum pandemi.....	48
Gambar 4. 26. Gambar Tabel hasil perhitungan CSI melalui program EXCEL .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel 4. 2. Usia Responden .....	30
Tabel 4. 3. Kawasan Tempat Tinggal Responden .....	31
Tabel 4. 4. Pendidikan Terakhir Responden.....	32
Tabel 4. 5. Pekerjaan .....	33
Tabel 4. 6. Pengeluaran rata-rata untuk Transportasi .....	34
Tabel 4. 7. Frekuensi penggunaan Transportasi .....	35
Tabel 4. 8. Crosstab jenis kelamin dan kemudahan mendapatkan informasi .....	48
Tabel 4. 9. Crosstab jenis kelamin dan kemudahan dalam membeli tiket...	49
Tabel 4. 10. Crosstab jenis kelamin dan kesesuaian harga tiket.....	49
Tabel 4. 11. Crosstab Pendidikan terakhir dan kemudahan mendapatkan informasi .....	50
Tabel 4. 12. Crosstab Pendidikan terakhir dan kemudahan membeli tiket .	50
Tabel 4. 13. Crosstab Pendidikan terakhir dan kesesuaian harga tiket.....	51
Tabel 4. 14. Crosstab Pekerjaan dan kemudahan mendapatkan informasi..	51
Tabel 4. 15. Crosstab Pekerjaan dan kemudahan membeli tiket .....	52
Tabel 4. 16. Crosstab Pekerjaan dan kesesuaian harga tiket .....	52
Tabel 4. 17. Analisis silang pengeluaran rata-rata untuk Transportasi perbulan terhadap Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 18. Analisis silang pengeluaran rata-rata untuk Transportasi perbulan terhadap Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 19. Ketepatan waktu tiba Kereta sesuai jadwal .....	55
Tabel 4. 20. Menyampaikan informasi ketepatan waktu datang kereta .....	55
Tabel 4. 21. Kebersihan di Kereta .....	56
Tabel 4. 22. Keamanan di Kereta .....	56
Tabel 4. 23. Kebersihan di Stasiun .....	57
Tabel 4. 24. Keamanan di Stasiun .....	57
Tabel 4. 25. Kecepatan dan Tanggapan Petugas .....	58
Tabel 4. 26. Penindaklanjutan Proses Komplain .....	58

Tabel 4. 27. Hasil Uji Realibilitas .....	59
---	----