



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL
RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI

ELZA AZKIA RIENANDA

2010312082

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2024



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL
RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**

ELZA AZKIA RIENANDA

2010312082

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Elza Azkia Rienanda

NIM : 2010312082

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL
RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM

Penguji Utama



Santika Sari, ST., MT.

Penguji I

**Dr. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T.,
IPM., ASEAN. Eng.**

Plt. Dekan Fakultas Teknik

Dr. Yulizar Widiatama, M. Eng

Penguji II

Santika Sari, S.T., M.T.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 1 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

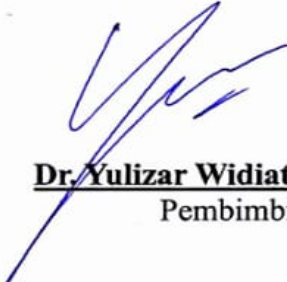
PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL RUTE TANAH
ABANG-SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*

Disusun oleh:


Elza Azkia Rienanda

2010312082

Menyetujui,

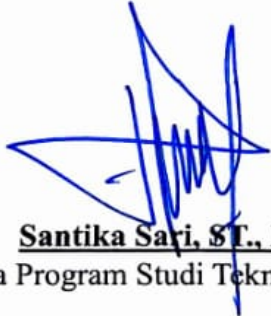


Dr. Yulizar Widiatama, M. Eng
Pembimbing I



M. Rachman Waluyo, ST., MT
Pembimbing II

Mengetahui,



Santika Sari, ST., MT
Ketua Program Studi Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Elza Azkia Rienanda

NIM : 2010312082

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Elza Azkia Rienanda

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elza Azkia Rienanda

NIM : 2010312082

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL RUTE TANAH
ABANG-SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Elza Azkia Rienanda

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*

Elza Azkia Rienanda

ABSTRAK

Jakarta, sebagai kota metropolitan dengan intensitas kepadatan aktivitas tinggi yang dihasilkan tidak hanya oleh penduduk Jakarta tetapi juga penduduk dari kawasan penopang Ibu Kota Jakarta, yaitu Bogor, Depok Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek), salah satunya Kota Tangerang Selatan sehingga volume kendaraan bermotor di DKI Jakarta meningkat dan berpengaruh pada tingkat kemacetan. Penggunaan kendaraan pribadi dapat dilakukan dengan beralih menjadi transportasi umum, yaitu Kereta Rel Listrik (KRL). Pandemi Covid-19 berdampak dalam mempengaruhi mobilitas masyarakat pada penggunaan KRL Jabodetabek, termasuk pada Rute KRL Tanah Abang-Serpong yang melintasi Tangerang Selatan terjadi penurunan drastis jumlah pengguna yang sampai saat ini masih belum melampaui jumlah pengguna pada saat sebelum pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. KCI Rute Tanah Abang-Serpong. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan pada 29 atribut dengan *gap* sebesar -0,67 yang berarti layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dan terdapat 16 atribut dengan indeks PGCV tertinggi. Prioritas utama perbaikan, yaitu ketersediaan tangga, eskalator, dan lift yang aman dan berfungsi dengan baik sebagai peringkat pertama dengan *gap* -1,44, tingkat kesesuaian 68,90%, dan indeks PGCV 8,380.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, KRL, SERVQUAL, *Potential Gain Customer Value*.

**MEASUREMENT OF THE TANAH ABANG-SERPONG KRL ROUTE
CUSTOMER SATISFACTION LEVEL USING THE SERVICE QUALITY
METHOD AND THE POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE**

Elza Azkia Rienanda

ABSTRACT

Jakarta, as a metropolitan city with a high intensity of activity density generated not only by Jakarta residents but also residents of the Jakarta capital support area, Bogor, Depok Tangerang, and Bekasi (Bodetabek), one of which is South Tangerang City thus the volume of motorized vehicles in DKI Jakarta increases and affects the level of traffic congestion. Using private vehicles can be done by switching to public transportation, namely the Electric Rail Train (KRL). The Covid-19 pandemic has an impact on affecting community mobility in the use of Jabodetabek KRL, including on the Tanah Abang-Serpong KRL Route which crosses South Tangerang, there has been a drastic decrease in the number of users which until now has not exceeded the number of users before the pandemic. This study aims to measure the level of customer satisfaction with service quality on PT KCI Tanah Abang-Serpong Route. The Service Quality (SERVQUAL) and Potential Gain Customer Value (PGCV) methods are the approaches used in this study. The results showed a gap between expectations and customer perceptions on 29 attributes with a gap of -0.67 which means the services provided do not fulfill customer expectations and there are 16 attributes with the highest PGCV index. The main priority for improvement, namely the availability of stairs, escalators, and elevators that are safe and work properly as the first rank with a gap of -1.44, a level of conformity of 68.90%, and a PGCV index of 8.380.

Keyword: *Customer Satisfaction, Service Quality, KRL, SERVQUAL, Potential Gain Customer Value.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Krl Rute Tanah Abang-Serpong dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Potential Gain Customer Value*”. Tugas akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas dukungan dan bimbingan kepada:

1. Ibu, Ayah, dan Adek yang selalu mendukung saya baik secara materil dan moril dalam menempuh masa studi, memberikan kasih sayang, doa, serta nasihat kepada penulis.
2. Ibu Santika Sari, ST., MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Dr. Yulizar Widiatama, M. Eng selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dan dukungan dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak M. Rachman Waluyo, ST., MT selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dan dukungan dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan *staff* di Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang turut memberikan pengarahan dan membantu kelancaran penyusunan skripsi.
6. Fatim, Rika, dan Azzan selaku teman se-perbimbingan yang telah merangkul dan berjuang bersama penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Ghaitsa, Hani, Naila, Rika, Alya, Uli, Ester, Grace, Diva, dan Hafif selaku teman selama masa perkuliahan yang telah menjadi pendengar yang baik dalam segala keluh kesah, memotivasi penulis, dan menjadi teman seperjuangan pada masa perkuliahan menuju Sarjana Teknik.
8. Teman-teman Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta angkatan 2020 yang turut memberikan dukungan, masukan, dan

semangat kepada penulis baik selama perkuliahan maupun selama proses dalam menyelesaikan skripsi.

9. Pencipta dan penyanyi lagu “Rehat”, Kunto Aji, karena telah menciptakan lirik lagu dengan kalimat yang memotivasi penulis untuk tidak pernah menyerah “Jangan berhenti, yang kau takutkan takkan terjadi.”
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis. Terima kasih telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Terakhir untuk diri saya sendiri, Elza Azkia Rienanda, karena tidak pernah menyerah, selalu berusaha, dan tetap berjuang di setiap kondisi. Terima kasih sudah mau melawan rasa takut dan menjadi pemberani sehingga bisa sampai pada titik ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis berterima kasih sebesar-besarnya untuk seluruh pihak baik yang telah disebutkan maupun tidak. Penulis menyadari atas imperfeksi dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan ke depannya. Besar harapan penulis untuk skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Transportasi	11
2.3 Jasa.....	11
2.4 Kualitas Layanan	12
2.4.1 Dimensi kualitas pelayanan	13
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan	14
2.7 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	14
2.7.1 Kesenjangan SERVQUAL	16
2.8 Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	16
2.9 Ilmu Statistika.....	18
2.9.1 Rumus Slovin	18
2.9.2 Uji Kecukupan Data	19
2.9.3 Uji Validitas	19

2.9.4	Uji Reliabilitas.....	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Tahap Persiapan	21
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.1.2	Jenis Penelitian	21
3.2	Tahap Pengumpulan Data	21
3.2.1	Jenis Data.....	21
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	22
3.2.4	Teknik Pengukuran dan Skala	23
3.3	Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data	24
3.3.1	Pengolahan Uji Statistik	24
3.3.2	Analisis Data Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	24
3.3.3	Analisis Data Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	25
3.4	Pembahasan dan Hasil	25
3.4.1	Perbandingan Indeks PGCV dengan IPA	26
3.5	Kesimpulan dan Saran	27
3.6	Integrasi Metode	27
3.7	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Pengumpulan Data.....	30
4.1.1	Penyusunan Kuesioner	30
4.1.2	Karakteristik Responden.....	32
4.1.2.1	Jenis Kelamin	33
4.1.2.2	Usia.....	33
4.1.2.3	Jenis Pekerjaan	34
4.1.2.4	Keperluan Menggunakan KRL.....	34
4.1.2.5	Frekuensi Penggunaan KRL.....	35
4.1.2.6	Stasiun yang Pernah Dikunjungi	36
4.1.3	Data Penilaian Ekspektasi Pelanggan.....	36
4.1.4	Data Penilaian Persepsi Pelanggan.....	37
4.2	Uji Kecukupan Data	38
4.2.1	Uji Kecukupan Data Ekspektasi Pelanggan	38
4.2.2	Uji Kecukupan Data Persepsi Pelanggan	39
4.3	Uji Validitas	39

4.3.1	Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	39
4.3.2	Uji Validitas Persepsi Pelanggan	42
4.4	Uji Reliabilitas	44
4.4.1	Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan	45
4.4.2	Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	45
4.5	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	46
4.5.1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	47
4.5.2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	48
4.5.3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
4.5.4	Empati (<i>Emphaty</i>)	49
4.5.5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	50
4.5.6	Gap <i>Service Quality</i> Secara Keseluruhan	51
4.5.7	Pemeringkatan Atribut Berdasarkan GAP <i>Service Quality</i>	51
4.6	<i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	53
4.6.1	Nilai <i>Achieve Customer Value</i>	53
4.6.2	Nilai <i>Ultimate Desire Customer Value</i> (UDCV)	55
4.6.3	Nilai <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	58
4.6.4	Penentuan Priotitas Utama metode PGCV	59
4.7	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	62
4.7.1	Tingkat Kesesuaian	62
4.7.2	Pemetaan pada Diagram Kartesius	65
4.8	Prioritas Perbaikan	70
4.8.1	Prioritas Perbaikan Utama Metode PGCV	70
4.8.2	Prioritas Perbaikan Utama Metode IPA	72
4.8.3	Perbandingan Prioritas Utama	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna KRL Jabodetabek	2
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan KRL Tahun 2022.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan <i>Service Quality</i>	30
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Penilaian Ekspektasi Pelanggan	36
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Penilaian Ekspektasi Pelanggan	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Seluruh Atribut untuk Ekspektasi Pelanggan	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Seluruh Atribut untuk Persepsi Pelanggan	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Dimensi untuk Ekspektasi Pelanggan ..	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Dimensi untuk Persepsi Pelanggan	45
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Gap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	47
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Gap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	48
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Gap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	48
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Gap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	49
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Gap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	50
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Gap Seluruh Dimensi	51
Tabel 4.14 Peringkat Atribut <i>Service Quality</i>	51
Tabel 4.15 Perhitungan Nilai <i>Achieve Customer Value</i> (ACV).....	53
Tabel 4.16 Perhitungan Nilai <i>Ultimate Desire Customer Value</i> (UDCV).....	56
Tabel 4.17 Perhitungan Nilai <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	58
Tabel 4.18 Peringkat Atribut Menggunakan Metode PGCV	59
Tabel 4.19 Atribut Prioritas Utama Perbaikan Metode PGCV	61
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Seluruh Atribut	63
Tabel 4.21 Penentuan Kuadran Seluruh Atribut	65
Tabel 4.22 Atribut Pada Kuadran 1	68
Tabel 4.23 Atribut Pada Kuadran 2	69
Tabel 4.24 Atribut Pada Kuadran 3	69
Tabel 4.25 Atribut Pada Kuadran 4	70
Tabel 4.26 Prioritas Utama untuk Perbaikan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna KRL Stasiun Serpong	3
Gambar 3.1 Integrasi Metode	27
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian Bagian Awal	28
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Penelitian Bagian Akhir	29
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	34
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Menggunakan KRL	35
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan KRL	35
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Stasiun yang Pernah Dikunjungi	36
Gambar 4.7 Pemetaan Kuadran pada Diagram Kartesius	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial X

Lampiran 2. Keluhan Pelanggan Melalui *Google Review*

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Data Jawaban Responden Ekspektasi Pelanggan

Lampiran 5. Data Jawaban Responden Persepsi Pelanggan

Lampiran 6. Data Hasil Pengolahan SPSS