



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF TOLERANCE*  
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA COMMUTER LINE RUTE  
JABODETABEK**

**SKRIPSI**

**ALDA CANDRANINGTYAS 2110111060**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**2025**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF TOLERANCE*  
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA COMMUTER LINE RUTE  
JABODETABEK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**ALDA CANDRANINGTYAS 2110111060**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2025**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Alda Candraningtyas

NIM. : 2110111060

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

Jakarta, 12 April 2025

Yang menyatakan,



Alda Candraningtyas

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alda Candraningtyas  
NIM : 2110111060  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF TOLERANCE* DENGAN KEPUASAN PENGGUNA  
COMMUTER LINE RUTE JABODETABEK**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Juli 2025

Yang menyatakan,

  
Alda Candraningtyas

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF TOLERANCE* DENGAN KEPUASAN PENGGUNA COMMUTER LINE RUTE JABODETABEK

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**ALDA CANDRANINGTYAS 2110111060**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dra. Heni Nastiti, M.M**  
Ketua Penguji



**Sumilir, S.E., M.M., CRP**  
Penguji I



**Jenji Gunaedi, S.E., M.M., CLIP**  
Penguji II



**Dr. Juhaedah, S.E., M.M**  
Dekan



**Siti Hidayati, S.E., M.M**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2025

***Analysis of Service Quality Using the Service Quality and Zone of Tolerance  
Methods in Relation to User Satisfaction of Commuter Line Jabodetabek  
Route***

***By Alda Candraningtyas***

***Abstract***

*Service quality plays a crucial role in determining user satisfaction, as service perceptions shape users' assessments of whether they are satisfied or dissatisfied with the services received. This study aims to analyze the service quality of the Commuter Line Jabodetabek Route by applying the Service Quality (SERVQUAL) and Zone of Tolerance (ZOT) methods. User satisfaction is measured based on the gap between perceptions and expectations, as well as the service position relative to the minimum tolerance limit. This research employed a quantitative approach with purposive sampling of 100 respondents. Data were obtained through a questionnaire distributed via Google Form and analyzed using SERVQUAL and ZOT. The SERVQUAL analysis results show that all five service quality dimensions recorded negative gap scores, with Tangibles having the largest negative value. The ZOT analysis indicates that most service attributes, especially in the Tangibles, Assurance, and Responsiveness dimensions, fall below the tolerance zone. Attributes such as toilet and prayer room cleanliness, safety during boarding and alighting, and officers' responsiveness to emergencies require priority improvements. These findings reveal that the current service quality has not met user satisfaction, prompting PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) as the operator to improve service quality in line with user expectations.*

***Keywords:*** Service Quality, SERVQUAL, Zone of Tolerance, User Satisfaction, Commuter Line.

# **Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Zone of Tolerance* dengan Kepuasan Pengguna Commuter Line Rute Jabodetabek**

**Oleh Alda Candraningtyas**

## **Abstrak**

Kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna karena persepsi layanan dapat membentuk penilaian puas atau tidaknya pengguna terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek dengan mengimplementasikan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan, serta posisi layanan terhadap batas toleransi minimum. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 100 responden. Data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner dianalisis dengan metode SERVQUAL dan ZOT. Hasil analisis metode SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan memperoleh skor gap negatif antara persepsi dan harapan pengguna, dengan dimensi *Tangibles* memiliki gap negatif terbesar. Berdasarkan analisis metode ZOT, sebagian besar atribut layanan, khususnya dimensi *Tangibles*, *Assurance*, dan *Responsiveness*, berada di bawah zona toleransi. Atribut seperti kebersihan toilet dan mushola di stasiun, keamanan saat naik/turun kereta, serta kecepatan petugas merespons kondisi darurat di dalam kereta dan di stasiun merupakan beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Temuan dari kedua metode ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek belum memenuhi kepuasan pengguna, sehingga PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) selaku pengelola perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Zone of Tolerance*, Kepuasan Pengguna, Commuter Line

## BERITA ACARA UJIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 30 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir

bagi mahasiswa:

Nama : Alda Candraningtyas

NIM : 2110111060

Program Studi : Manajemen SI

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Kualitas Pelayanan Commuter Line Menggunakan Metode Service Quality dan  
Zone of Tolerance dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / Sidang Ulang\**, dengan Nilai Rata-Rata *89.23*  
dan Nilai Huruf *A*...

#### Tim Penguji

| No | Dosen Penguji                     | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|-----------------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Dra. Heni Nastiti, MM             | Ketua          |              |
| 2  | Sumilir, SE.MM.,CRP.              | Anggota I      |              |
| 3  | Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP | Anggota II **) |              |

#### Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

#### Nilai dalam Skala

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

Jakarta, 30 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen SI

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, atas karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Zone of Tolerance* dengan Kepuasan Pengguna Commuter Line Rute Jabodetabek”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu langkah untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam proses penyusunannya, penulis menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen S1.
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP, CASC selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pandangan, arahan, dan masukan yang berharga dalam penulisan skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sepenuhnya kepada penulis.
6. Rekan satu bimbingan, yaitu Ulfa, Dias, dan Fery yang membersamai penulis dalam proses perjuangan skripsi, berbagi keluh dan semangat, serta saling menguatkan hingga akhir.
7. Teman-teman di komunitas Mari Menggambar, khususnya Lia, Hamam, Pia, Eldo, Septyan, Rio, Artur, Joan, Shafira, dan Oggy yang menjadi ruang hangat untuk berbagi tawa, canda, dan cerita selama perjalanan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih ditemukan beberapa kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk menjadi bahan pembelajaran di masa mendatang. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi maupun bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 30 Juni 2025

A handwritten signature in brown ink, featuring stylized, cursive letters that appear to read 'Alda' followed by a more complex, looped flourish.

Alda Candraningtyas

## DAFTAR ISI

|                                                      |              |
|------------------------------------------------------|--------------|
| <b>SAMPUL .....</b>                                  | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           | <b>ii</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>                 | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....</b> | <b>iv</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                       | <b>v</b>     |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                         | <b>vi</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>vii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>                       | <b>viii</b>  |
| <b>PRAKATA.....</b>                                  | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                           | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>     |
| 1.1. Latar Belakang .....                            | 1            |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                           | 9            |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                          | 9            |
| 1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....                  | 10           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>11</b>    |
| 2.1. Landasan Teori .....                            | 11           |
| 2.1.1. Manajemen Operasional Jasa .....              | 11           |
| 2.1.2. Manajemen Transportasi .....                  | 12           |
| 2.1.3. Manajemen Kualitas.....                       | 13           |
| 2.1.4. Kualitas Pelayanan .....                      | 13           |
| 2.1.5. Kepuasan Pengguna .....                       | 15           |
| 2.1.6. Metode <i>Service Quality</i> .....           | 16           |
| 2.1.7. Metode <i>Zone of Tolerance</i> .....         | 19           |
| 2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....                | 21           |
| 2.3. Model Penelitian .....                          | 33           |
| 2.4. Hipotesis.....                                  | 34           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>35</b>    |

|               |                                                     |           |
|---------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| 3.1.          | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....  | 35        |
| 3.1.1.        | Definisi Operasional.....                           | 35        |
| 3.1.2.        | Pengukuran Variabel .....                           | 36        |
| 3.2.          | Penentuan Populasi dan Sampel.....                  | 37        |
| 3.2.1.        | Populasi.....                                       | 37        |
| 3.2.2.        | Sampel.....                                         | 38        |
| 3.3.          | Teknik Pengumpulan Data .....                       | 39        |
| 3.3.1.        | Jenis Data .....                                    | 39        |
| 3.3.2.        | Sumber Data.....                                    | 39        |
| 3.3.3.        | Pengumpulan Data .....                              | 39        |
| 3.4.          | Teknik Analisis Data .....                          | 42        |
| 3.4.1.        | Analisis Deskriptif .....                           | 42        |
| 3.4.2.        | Pengolahan Data.....                                | 43        |
| 3.4.3.        | Analisis Data .....                                 | 45        |
| a)            | Metode Analisis <i>Service Quality</i> .....        | 45        |
| b)            | Metode Analisis <i>Zone of Tolerance</i> .....      | 47        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                    | <b>49</b> |
| 4.1.          | Deskripsi Objek Penelitian.....                     | 49        |
| 4.1.1.        | Gambaran Umum Perusahaan.....                       | 49        |
| 4.1.2.        | Visi dan Misi Perusahaan .....                      | 51        |
| 4.1.3.        | Standar Layanan.....                                | 51        |
| 4.2.          | Uji Coba Instrumen .....                            | 53        |
| 4.2.1.        | Uji Coba Validitas Persepsi.....                    | 54        |
| 4.2.2.        | Uji Coba Validitas Harapan.....                     | 55        |
| 4.2.3.        | Uji Coba Validitas Tingkat Layanan Minimum .....    | 56        |
| 4.2.4.        | Uji Coba Reliabilitas Persepsi.....                 | 57        |
| 4.2.5.        | Uji Coba Reliabilitas Harapan .....                 | 57        |
| 4.2.6.        | Uji Coba Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum ..... | 58        |
| 4.3.          | Deskripsi Data Penelitian.....                      | 59        |
| 4.3.1.        | Deskripsi Data Responden .....                      | 59        |
| 4.3.2.        | Analisis Deskriptif .....                           | 66        |
| 4.4.          | Analisis Data .....                                 | 72        |
| 4.4.1.        | Uji Validitas Persepsi .....                        | 73        |
| 4.4.2.        | Uji Validitas Harapan .....                         | 74        |

|                                       |                                                                                                                                                      |            |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4.3.                                | Uji Validitas Tingkat Layanan Minimum.....                                                                                                           | 75         |
| 4.4.4.                                | Uji Reliabilitas Persepsi .....                                                                                                                      | 76         |
| 4.4.5.                                | Uji Reliabilitas Harapan.....                                                                                                                        | 77         |
| 4.4.6.                                | Uji Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum .....                                                                                                       | 77         |
| 4.4.7.                                | Metode <i>Service Quality</i> .....                                                                                                                  | 78         |
| 4.4.8.                                | Metode <i>Zone of Tolerance</i> .....                                                                                                                | 83         |
| 4.5.                                  | Pembahasan.....                                                                                                                                      | 94         |
| 4.5.1.                                | Nilai Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) antara Persepsi dan Harapan Pengguna<br>Commuter Line Rute Jabodetabek Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> .. | 94         |
| 4.5.2.                                | Identifikasi Posisi Atribut Layanan Commuter Line Rute Jabodetabek<br>Menggunakan Metode <i>Zone of Tolerance</i> .....                              | 96         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                                                                                                                      | <b>101</b> |
| 5.1.                                  | Simpulan .....                                                                                                                                       | 101        |
| 5.2.                                  | Keterbatasan Penelitian.....                                                                                                                         | 102        |
| 5.3.                                  | Saran.....                                                                                                                                           | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>            |                                                                                                                                                      | <b>104</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>            |                                                                                                                                                      | <b>109</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                  |                                                                                                                                                      | <b>110</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Jumlah Penumpang KRL, MRT, dan LRT pada 2024.....          | 3  |
| Tabel 2. Data Keluhan Pengguna Commuter Line Rute Jabodetabek ..... | 6  |
| Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya.....                         | 30 |
| Tabel 4. Skala Likert Harapan Pengguna .....                        | 40 |
| Tabel 5. Skala Likert Persepsi Pengguna .....                       | 40 |
| Tabel 6. Skala Likert Tingkat Layanan Minimum .....                 | 41 |
| Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....                       | 41 |
| Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks Responden .....                  | 43 |
| Tabel 9. Lima Jalur pada Commuter Line Rute Jabodetabek .....       | 50 |
| Tabel 10. Uji Coba Validitas Persepsi .....                         | 54 |
| Tabel 11. Uji Coba Validitas Harapan .....                          | 55 |
| Tabel 12. Uji Coba Validitas Tingkat Layanan Minimum .....          | 56 |
| Tabel 13. Uji Coba Reliabilitas Persepsi.....                       | 57 |
| Tabel 14. Uji Reliabilitas Harapan .....                            | 58 |
| Tabel 15. Uji Coba Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum .....       | 58 |
| Tabel 16. Interpretasi Nilai Indeks .....                           | 66 |
| Tabel 17. Nilai Indeks Pengukuran Persepsi.....                     | 67 |
| Tabel 18. Nilai Indeks Pengukuran Harapan.....                      | 69 |
| Tabel 18. Nilai Indeks Pengukuran Tingkat Layanan Minimum .....     | 71 |
| Tabel 17. Uji Validitas Persepsi.....                               | 73 |
| Tabel 18. Uji Validitas Harapan .....                               | 74 |
| Tabel 19. Uji Validitas Tingkat Layanan Minimum .....               | 75 |
| Tabel 20. Uji Reliabilitas Persepsi .....                           | 76 |
| Tabel 21. Uji Reliabilitas Harapan .....                            | 77 |
| Tabel 22. Uji Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum.....             | 77 |
| Tabel 23. Dimensi <i>Reliability</i> dengan Metode SERVQUAL .....   | 79 |
| Tabel 24. Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Metode SERVQUAL..... | 80 |
| Tabel 25. Dimensi <i>Assurance</i> dengan Metode SERVQUAL .....     | 80 |
| Tabel 26. Dimensi <i>Empathy</i> dengan Metode SERVQUAL .....       | 81 |
| Tabel 27. Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Metode SERVQUAL .....     | 82 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 28. Kelima Dimensi dengan Metode SERVQUAL.....            | 82 |
| Tabel 29. Dimensi <i>Reliability</i> dengan Metode ZOT .....    | 84 |
| Tabel 30. Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Metode ZOT ..... | 86 |
| Tabel 31. Dimensi <i>Assurance</i> dengan Metode ZOT .....      | 88 |
| Tabel 32. Dimensi <i>Empathy</i> dengan Metode ZOT.....         | 90 |
| Tabel 33. Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Metode ZOT .....      | 92 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Grafik Jumlah Penumpang Commuter Line Rute Jabodetabek .....                                                      | 4  |
| Gambar 2. Lima Gap Metode <i>Service Quality</i> .....                                                                      | 18 |
| Gambar 3. Konsep <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) .....                                                                       | 19 |
| Gambar 4. Model Penelitian .....                                                                                            | 34 |
| Gambar 5. Logo KAI Commuter .....                                                                                           | 49 |
| Gambar 6. Perjalanan Commuter Line Rute Jabodetabek .....                                                                   | 50 |
| Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                           | 59 |
| Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                                                     | 60 |
| Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Status .....                                                   | 61 |
| Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan. 62                                                  |    |
| Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Stasiun Asal yang Sering Digunakan .....                                     | 63 |
| Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Stasiun Tujuan yang Sering Digunakan .....                                   | 65 |
| Gambar 13. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Ketersediaan informasi rute, jadwal, dan tarif perjalanan kereta”.....            | 85 |
| Gambar 14. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kemudahan memperoleh informasi terbaru saat gangguan atau pembatalan” .....       | 85 |
| Gambar 15. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta” .....                       | 86 |
| Gambar 16. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kecepatan petugas merespons kondisi darurat di dalam kereta dan di stasiun” ..... | 87 |
| Gambar 17. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kecepatan petugas merespons keluhan penumpang” .....                              | 87 |
| Gambar 18. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kesiapan petugas mengarahkan penggunaan kursi prioritas”.....                     | 88 |
| Gambar 19. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Keamanan dan kenyamanan pada saat naik/turun kereta”.....                         | 89 |
| Gambar 20. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Keamanan dan kenyamanan saat berpindah peron/jurusan kereta” .....                | 89 |



|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 21. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani” .....                                                   | 90 |
| Gambar 22. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kesediaan petugas dalam menghargai dan mengutamakan kebutuhan penumpang” .....                          | 91 |
| Gambar 23. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kesediaan petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti” .....                       | 91 |
| Gambar 24. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Ketersediaan layanan keluhan penumpang” .....                                                           | 92 |
| Gambar 25. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Kebersihan toilet dan mushola di stasiun”                                                               | 93 |
| Gambar 26. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun”                                                               | 93 |
| Gambar 27. Area <i>Zone of Tolerance</i> “Ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia, dan ibu dengan anak kecil” ..... | 94 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                       | 110 |
| Lampiran 2 Tabel r Pearson Product Moment .....            | 122 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas ..... | 123 |
| Lampiran 4 Tabel Jawaban Responden.....                    | 133 |
| Lampiran 5 Deskripsi Data Responden .....                  | 141 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....       | 145 |
| Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....           | 155 |