



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
STASIUN SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN
PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN
BERDASARKAN PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV**

SKRIPSI

JEFFICA RISTI

2110312051

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2025**



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
STASIUN SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN
PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN
BERDASARKAN PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

JEFFICA RISTI

2110312051

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Jeffica Risti

NIM : 2110312051

Program Studi : S1 – Teknik Industri

Judul Skripsi : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.

Dr. Alina Cynthia Dewi, S.Si., M.T.

Penguji Utama

Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Penguji I



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

Pelaksana Tugas (Plt.) Dekan
Fakultas Teknik

M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Penguji II

Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi
Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV

Disusun oleh:

Jeffica Risti

2110312051

Menyetujui,



M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya penulis dan semua sumber yang telah dikutip telah saya nyatakan benar adanya.

Nama : Jeffica Risti

NIM : 2110312051

Program Studi : S1 Teknik Industri

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

Jakarta, 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Jeffica Risti)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jeffica Risti

NIM : 2110312051

Fakultas : Teknik

Program Studi : S1 Teknik Industri

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

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN
SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN
PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV**

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 pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : Jumat, 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Jeffica Risti)

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN
SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN
PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV**

Jeffica Risti

ABSTRAK

Perubahan status Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi Provinsi Daerah Khusus Jakarta tak mengubah kenyataan bahwa Jakarta tetap menjadi pusat perekonomian nasional, menjadi pusat daerah penyangga yang memiliki beragam moda transportasi. Salah satunya ialah Commuter Line atau Kereta Rel Listrik (KRL). Stasiun Sudirman yang merupakan stasiun KRL yang berada tepat pada lingkup Central Business District Daerah Khusus Jakarta yang termasuk dalam salah satu stasiun tersibuk. Dengan itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian kepuasan para penggunanya dengan menggunakan metode CSI yang didapatkan hasil indeks penilaian kepuasan sebesar 57.08%. Serta perancangan strategi peningkatan kepuasan berdasarkan perbandingan metode IPA dan PGCV, yang dimana didapatkan hasil 8 atribut pelayanan yang berada pada kuadran pertama pemetaan diagram IPA dan diurutkan berdasarkan hasil indeks PGCV. Urutan pertama perbaikan yang diusulkan perbaikan adalah atribut Ketersediaan fasilitas area stasiun yang mencukupi jumlah pengguna (Contoh: area peron yang cukup, ketersediaan lift/eskalator yang cukup, jumlah mesin tiket pada gate yang mencukupi) yang mendapatkan nilai PGCV sebesar 16.7 dengan tingkat kesesuaian IPA sebesar 32,6%, dengan usulan strategi melakukan perluasan atau penambahan fasilitas peron, lift, eskalator, dan mesin tiket yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan apabila tidak dapat melakukan penambahan, lakukan pemeliharaan secara berkala untuk perawatan fasilitas yang sudah ada

Kata Kunci : Commuter Line, CSI, IPA, PGCV

**MEASUREMENT OF SUDIRMAN STATION USER SATISFACTION
LEVEL USING CSI METHOD AND DESIGN OF SATISFACTION
IMPROVEMENT STRATEGY BASED ON COMPARISON OF IPA AND
PGCV METHODS**

Jeffica Risti

ABSTRACT

The change in status of the Special Capital Region of Jakarta Province to the Special Region of Jakarta Province does not change the fact that Jakarta remains the center of the national economy, becoming the center of the buffer zone that has various modes of transportation. One of them is the Commuter Line or Electric Rail Train (KRL). Sudirman Station, which is a KRL station located right in the scope of the Central Business District of the Special Region of Jakarta, is one of the busiest stations. With that, this study aims to determine how the satisfaction assessment of its users is using the CSI method which obtained a satisfaction assessment index result of 57.08%. As well as designing a strategy to increase satisfaction based on a comparison of the IPA and PGCV methods, which obtained the results of 8 service attributes that are in the first quadrant of the IPA diagram mapping and sorted based on the results of the PGCV index. The first order of improvements proposed for improvement is the attribute of Availability of station area facilities that are sufficient for the number of users (Example: sufficient platform area, availability of sufficient lifts/escalators, sufficient number of ticket machines at the gate) which received a PGCV value of 16.7 with an IPA conformity level of 32.6%, with a proposed strategy of expanding or adding platform facilities, lifts, escalators, and ticket machines that are adjusted to user needs and if additions cannot be made, carry out periodic maintenance for the maintenance of existing facilities.

Keywords : *Commuter Line, CSI, IPA, PGCV*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, dengan penuh rasa bersyukur penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Stasiun Sudirman Menggunakan Metode CSI dan Perancangan Strategi Peningkatan Kepuasan Berdasarkan Perbandingan Metode IPA dan PGCV" Penyelesaian ini merupakan langkah untuk memenuhi salah satu syarat dalam perolehan gelar Sarjana Teknik dari Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tahapan ini tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung:

1. Ibu Sri Haryati, selaku ibu dari penulis, Tiara Melati Putri dan Meizy Saputra selaku kakak dan adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan kepercayaan sepenuhnya kepada penulis tiada henti.
2. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak M. Rachman Waluyo, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, mendukung serta memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Santika Sari, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan studi.
6. Bintang Pitanta Sunjaya selaku tempat penulis berkeluh kesah, yang telah membantu, menemani serta mendukung penulis dengan sepenuh hati.
7. Aulia Rachmayanti, selaku sahabat penulis semasa perkuliahan yang selalu menemani, mengapresiasi dan mendukung penulis dalam suka maupun duka.

8. Teman – teman kuliah penulis anggota “Pangalengan” yang telah kebersamai dari awal hingga akhir masa perkuliahan, tempat penulis melepaskan tawa dan berkeluh kesah bersama.
9. Abang, kakak dan teman – teman “Coze” yang telah membantu, menemani dan kebersamai penulis, serta menjadi keluarga bagi penulis semasa perkuliahan
10. Teman – teman Teknik Industri 2021 yang telah kebersamai penulis dalam menjalani masa perkuliahan dengan penuh sukacita.
11. Nurul, Diva, Anug, Farid dan Ririn selaku sahabat penulis sejak 2017 yang selalu kebersamai, menemani dan menjadi tempat penulis berkeluh kesah.
12. Teman – teman penulis dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung serta memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Jeffica Risti, karena selalu percaya kepada diri sendiri untuk selalu berusaha disetiap kondisi, untuk melalui semua hal dan tidak menyerah pada ketidakmungkinan akan banyak hal.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih atas saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di masa yang akan datang.

Jakarta, Juli 2025

Jeffica Risti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Ruang Lingkup	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. <i>Commuter Line</i>	15
2.2.1. Kelebihan dan Kekurangan Kereta Commuter	16
2.3. Kualitas Layanan	16
2.3.1. Dimensi kualitas layanan.....	17
2.4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	19
2.5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	19
2.6. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.7. Metode <i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	24

2.8.	Penentuan Jumlah Sampel	25
2.9.	Uji Kecukupan Data.....	25
2.10.	Uji Validitas.....	26
2.11.	Uji Reliabilitas	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1.	Tahapan Penelitian.....	28
3.2.	Tahapan Persiapan	29
	3.2.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
	3.2.2. Jenis Penelitian	29
	3.2.3. Penyusunan Kuesioner.....	29
3.3.	Tahapan Pengumpulan Data	32
	3.3.1. Jenis Data.....	32
	3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
	3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	33
	3.3.4. Teknik Pengukuran dan Skala	33
3.4.	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	34
	3.4.1. Tahap Pengolahan Data	34
	3.4.2. Perhitungan dan Analisis Customer Satisfaction Index	35
	3.4.3. Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	35
	3.4.4. Analisis Metode <i>Potential Gain Customer Value</i>	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1.	Pengumpulan Data.....	38
	4.1.1. Karakteristik Responden.....	38
	4.1.2. Data Penilaian Kenyataan / <i>Performance</i>	40
	4.1.3. Data Penilaian Kepentingan / <i>Importance</i>	41
4.2.	Uji Kecukupan Data.....	42
	4.2.1. Uji Kecukupan Data Kenyataan / <i>Performance</i>	42
	4.2.2. Uji Kecukupan Data Kepentingan / <i>Importance</i>	42
4.3.	Uji Validitas.....	43
	4.3.1. Uji Validitas Kenyataan / <i>Performance</i>	43
4.4.	Uji Reliabilitas	45
4.5.	Pengolahan Data	46
	4.5.1. Customer Satisfaction Index	46

4.5.2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	55
4.5.3. <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	62
4.5.3.1. Nilai <i>Achieve Customer Value</i> (ACV).....	62
4.5.3.2. Nilai <i>Ultimate Desire Customer Value</i> (UDCV).....	63
4.5.3.3. Nilai <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	64
4.5.3.4. Peningkatan Nilai PGCV sebagai Prioritas Utama.....	65
4.6. Perbandingan Prioritas Perbaikan.....	68
4.6.1. Berdasarkan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	68
4.6.2. Berdasarkan Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	69
4.6.3. Perbandingan Prioritas Utama	70
4.7. Strategi Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik Volume Pengguna KRL Jabodetabek 2020-2024	3
Gambar 1. 2	Top 10 Stasiun KRL Jabodetabek Tersibuk.....	4
Gambar 1. 3	Grafik Data Keluhan yang diterima PT. KCI Periode 2023	6
Gambar 2. 1	Kuadran Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 3. 1	Flowchart Penelitian Bagian Awal.....	28
Gambar 3. 2	Flowchart Penelitian Lanjutan	29
Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Penggunaan Layanan ..	40
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan.....	40
Gambar 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Data Kondisi Aktual / <i>Performance</i>	45
Gambar 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas Data Kepentingan / <i>Importance</i>	46
Gambar 4. 8	Diagram Kartesius IPA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. 2 Tabel Perbedaan Metode Penelitian Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. 3 Kriteria Persentase Indeks Kepuasan.....	21
Tabel 3. 1 Tabel Atribut Pertanyaan Kuesioner.....	30
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Nilai Aktual / <i>Performance</i>	41
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Nilai Kepentingan / <i>Importance</i>	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Data Kondisi Aktual / <i>Performance</i>	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Data Kepentingan / <i>Importance</i>	44
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS Tiap Atribut.....	46
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Weight Factors dan Weight Score Tiap Atribut.....	47
Tabel 4. 7 Perhitungan Nilai CSI.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan CSI Berdasarkan Rentang Usia	49
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan CSI rentang usia 26-35 Tahun.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan CSI rentang usia 36-55 Tahun.....	51
Tabel 4. 11 Hasil CSI Frekuensi 2-3 kali seminggu	52
Tabel 4. 12 Hasil CSI Frekuensi 4-5 kali seminggu	53
Tabel 4. 13 Hasil CSI Frekuensi 5 kali seminggu.....	54
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Perhitungan Nilai Tingkat Kesesuaian Tiap Atribut	55
Tabel 4. 15 Pemetaan Diagram Kartesius Tiap Atribut	57
Tabel 4. 16 Atribut Pelayanan Kuadran I.....	57
Tabel 4. 17 Atribut Pelayanan Kuadran II.....	59
Tabel 4. 18 Atribut Pelayanan Kuadran III.....	60
Tabel 4. 19 Atribut Pelayanan Kuadran IV	61
Tabel 4. 20 Nilai Achieve Customer Value Tiap Atribut	62
Tabel 4. 21 Nilai Ultimate Desire Customer Value Tiap Atribut.....	63
Tabel 4. 22 Nilai Potential Gain Customer Value Tiap Atribut.....	64
Tabel 4. 23 Urutan Tiap Atribut Berdasarkan Nilai PGCV	65
Tabel 4. 24 Atribut Pelayanan Prioritas	67
Tabel 4. 25 Tabel Rekomendasi Perbaikan.....	72
Tabel 4. 26 Usulan Strategi Pebaikan Tiap Atribut Pelayanan	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Tabel Hasil Uji Validitas Kondisi Aktual / Performances
- Lampiran 2** Tabel Hasil Uji Validitas Kepentingan / Importance
- Lampiran 3** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4** Tabel Jawaban Responden Untuk Penilaian Kondisi Aktual / Performance
- Lampiran 5** Tabel Jawaban Responden Untuk Penilaian Kepentingan / Importance
- Lampiran 6** Uji Validitas Kondisi Aktual / Performance
- Lampiran 7** Uji Validitas Kepentingan / Importance
- Lampiran 8** Data Keluhan Platform X (Februari 2024- Februari 2025)
- Lampiran 9** Lembar Konsultasi Pembimbing