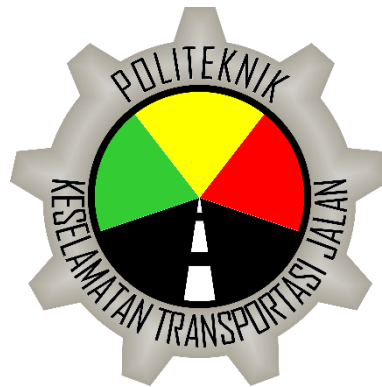


SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS INTEGRASI
ANTAR MODA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
KERETA API DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar ahli Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

DIANTY ALFIYATUN NI'MAH

Notar : 17.I.0453

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2021**

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS INTEGRASI
ANTAR MODA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
KERETA API DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar ahli Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

DIANTY ALFIYATUN NI'MAH

Notar : 17.I.0453

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS INTEGRASI ANTAR MODA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KERETA API
DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG**

*ANALYSIS OF INTERMODAL INTEGRATION SERVICES AND FACILITIES
ON THE SATISFACTION OF TRAIN USERS
AT BANDUNG CITY HALL STATION*

Disusun Oleh:

**DIANTY ALFIYATUN NI'MAH
17.I.0453**

Telah disetujui oleh:

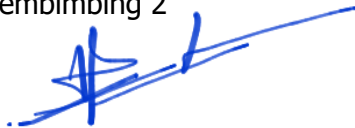
Pembimbing 1



Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E., M.A.
NIP. 197805232003122001

Tanggal.....

Pembimbing 2



Abdul Haris Firmansyah, M.si
NIP. 198710042019021001

Tanggal.....

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS INTEGRASI ANTAR MODA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KERETA API
DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG**

*ANALYSIS OF INTERMODAL INTEGRATION SERVICES AND FACILITIES
ON THE SATISFACTION OF TRAIN USERS
AT BANDUNG CITY HALL STATION*

disusun oleh:

**DIANTY ALFIYATUN NI'MAH
17.I.0453**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 06 September 2021

Ketua Sidang

Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E., M.A.
NIP. 197805232003122001

Penguji I

Rizki Herdimansyah, S.ST., M.Sc.
NIP. 198908042010121005

Penguji II

Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si
NIP. 198511282019021001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Prodi Studi

Diploma 4 Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Hanendyo Putro, ATD, MT
NIP. 197005191993011001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dianty Alfiyatun Ni'mah

Notar : 17.I.0453

Program Studi : Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS INTEGRASI ANTAR MODA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KERETA API DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG**" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini an disebutkan sumber secara lengkap dlam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulisan lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 06 September 2021

Yang menyatakan,

Materai 6000

Dianty Alfiyatun Ni'mah

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini aku persembahkan kepada Keluarga

Terimakasih atas dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik. Serta tak henti-hentinya rasa syukur ini ku panjatkan kepada Allah karena sudah memberi kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan ini di dampingi oleh orang-orang yang paling penting di hidup saya yaitu ayah Kusdianto dan ibu Triyati tercinta, serta nenek Darwati dan ke-2 adik saya Muhamad Nasrullah Mahsun dan Dianty Choirun Nisa kalian adalah sosok tujuan utama semangat aku sampai bias bertahan di titik ini.

Terimakasih kepada

Keluarga Bapak Darusmansyah dan Ibu Neneng Neta Sofia yang telah memberikan dukungan serta support kepada saya, mohon restu untuk ke depannya.

Terimakasih Kepada

Dosen Pembimbing 1 saya Dr. Siti Maimunah,S.Si,M.S.E.,M.A dan Dosen Pembimbing 2 saya Bapak Abdul Haris Firmansyah, M.Si yang telah sabar membimbing berjalannya tugas akhir ini, serta bagian akademik kampus politeknik keselamatan transpotrasi jalan serta jajaran dosen yang telah memberika ilmu yang sangat bermanfaat kepada kami selama 4 tahun.

Terimakasih untuk kenangan 4 tahun bersama kelas MKTJ D, banyak perbedaan diantara kita tapi slalu berusaha untuk memahami perbedaan itu, terutama untuk member HOT MOMMA 11 Taruni yang paling cantik hehehe terimakasih ya sudah memberikan kesan yang baik selama 4 tahun ini.

SEE YOU ON TOP !!

INTISARI

Penelitian dilaksanakan dengan latar belakang tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap mutu layanan kereta api yang akan berganti ke moda trans metro bandung perlu adanya perbaikan dan peningkatan hal ini sangat diperlukan untuk menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik dan aman. Tujuan penelitian akan difokuskan pada aspek –aspek pelayanan dan Fasilitas Integrasi Moda Trans Metro Bandung yang berada di Stasiun Hall Kota Bandung, untuk permasalahan diketahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama- sama terhadap kepuasan responden pengguna kereta api yang akan melanjutkan ke moda Trans Metro Bandung.

Analisis pada penelitian menggunakan metode *Revealed Preference* terhadap kepuasan pengguna kereta api yang melanjutkan perjalanan dengan moda lain dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jenis accidental sampling.

Berdasarkan hasil Pemodelan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai 0,281 bahwa variabel pelayanan dan variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan moda lanjutan dan dapat disimpulkan bahwa harus ada peningkatan pelayanan dan fasilitas integrasi dengan moda kereta untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api. Atas dasar itu, maka dapat disarankan kepada pengelola stasiun dan pengelola trans metro badung untuk mengembangkan fasilitas integrasi, dan untuk PEMKAB Kota Bandung agar mempertahankan kualitas pelayanan dan selalu meningkatkan kualitas fasilitas integrasi agar lebih menarik dan mempengaruhi kepuasan responden.

Kata kunci : Integrasi Antarmoda, Ketepaduan, Fasilitas, Stasiun.

ABSTRACT

The research was carried out against the background of the demands of the community for the quality of train services that will change to the Bandung Trans Metro mode. Improvements and improvements are needed to ensure that people get good and safe services and facilities. The purpose of the study will be focused on aspects of service and integration facilities for the Trans Metro Bandung mode located at the Bandung City Hall Station, for the problem it is known the influence of the quality of service and facilities together on the satisfaction of respondents who use trains who will continue to the Trans Metro Bandung mode.

The analysis in this study uses the Revealed Preference method on the satisfaction of train users who continue the journey by other modes with a total of 100 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling with the type of accidental sampling.

Based on the results of modeling using multiple linear regression analysis techniques, it shows a value of 0.281 that service variables and facilities variables have a significant effect on passenger satisfaction using advanced modes and it can be concluded that there must be an increase in services and facilities integration with train modes to increase train service user satisfaction. On that basis, it can be suggested to the station manager and the manager of the Trans metro Badung to develop integration facilities, and for the PemKAB of Bandung City to maintain service quality and always improve the quality of integration facilities to make it more attractive and affect respondent satisfaction.

Keywords: Intermodal Integration, Cohesiveness, Facilities, Stations.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas karunia dan rahmat-Nya penyusunan penelitian yang berjudul "**ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS INTEGRASI LAYANAN OPERASIONAL DI STASIUN HALL KOTA BANDUNG**" dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, bimbingan serta saran, diantaranya :

1. Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan Penelitian Skripsi ini;
2. Hanendyo Putro, ATD., M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Abdul Haris Firmansyah, S.ST., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan Penelitian Skripsi ini;
4. Seluruh Dosen / Pengajar Program Studi DIV MKTJ yang telah banyak memberikan ilmu dan keterampilan.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi;
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini.

Tegal, 06 September 2021
Penyusun

Dianty Alfiyatun Ni'mah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Batasan Masalah	2
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Keaslian Penelitian.....	4
I.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Aspek Teoritis.....	8
II.1.1 Transportasi.....	8
II.1.2 Integrasi Moda.....	8
II.1.3 Sarana Transportasi	9
II.1.4 Prasarana transportasi	10
II.1.5 Keterpaduan antar Moda Transportasi.....	11
II.1.6 Arah Keterpaduan Transportasi Multimoda	12
II.1.7 Fungsi Stasiun	14
II.1.8 <i>Revealed Preference</i>	14
II.2 Aspek Teknis.....	16
II.2.1 Analisis Revealed Preference	16
II.2.2 Analisis Regresi Linier	17

II.2.3 Model Analisis Regresi Linier Berganda.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Lokasi penelitian	19
III.1.1 Kondisi Geografis	19
III.1.2 Kondisi Eksisting Transportasi Kereta Api Stasiun Hall.....	20
III.2 Bagan Alir Penelitian.....	20
III.3 Teknik Pengumpulan Data	23
III.3.1 Pengambilan Data Primer	24
III.3.2 Pengambilan Data Sekunder	25
III.4 Variabel Penelitian	26
III.4.1 Variabel Bebas.....	26
III.4.2 Variabel Terikat	27
III.4.3 Pengukuran Variabel	27
III.5 Teknik Analisis Data	28
III.5.1 Teknik Analisis Deskriptif	28
III.5.2 Analisa karakteristik sosio-ekonomi dan kaarakteristik perjalanan responden.....	30
III.5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Responden terhadap masing-masing Fasilitas.....	30
III.6 Teknik Pengujian Instrumen	30
III.6.1 Uji Validitas	30
III.6.2 Uji Reliabelitas	31
III.7 Uji Asumsi Klasik	32
III.7.1 Uji Normalitas.....	32
III.7.2 Uji Multikolinieritas	32
III.7.3 Uji Heteroskedastisitas	32
III.8 Analisis Regresi Linier	32
III.9 Pengujian Hipotesis.....	33
III.9.1 Uji T (secara sendiri-sendiri)	33
III.9.2 Uji F (secara sendiri-sendiri)	34
III.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
IV.1 Kondisi Fasilitas Integrasi di Stasiun Hall Kota Bandung	36
IV.1.1 Profil Stasiun Hall Kota Bandung	36

IV.2 Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Responden	41
IV.2.1 Pengujian Instrumen.....	41
IV.2.2 Deskripsi Data dan Analisis Karakteristik Responden	44
IV.2.3 Deskripsi Variabel	49
IV.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
IV.2.5 Hasil Analisis Data.....	56
IV.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas pada Moda Trans Metro Bandung	61
IV.3 Perencanaan Layanan dan Fasilitas Integrasi	62
IV.3.1 Alternatif Upaya Peningkatan Pelayanan moda Trans Bandung di Stasiun Hall Kota Bandung.....	62
IV.3.2 Alternatif Upaya Peningkatan Fasilitas Integrasi moda Trans Bandung di Stasiun Hall Kota Bandung	67
BAB V PENUTUP	75
V.1 Kesimpulan	75
V.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Peta Administrasi Kota Bandung	19
Gambar III.2 Peta lokasi Stasiun Bandung	20
Gambar III. 1 Peta Administrasi Kota Bandung	19
Gambar III. 2 Peta lokasi Stasiun Bandung	20
Gambar III. 3 bagan alir.....	22
Gambar IV. 1 Layout Stasiun Hall Kota Bandung	36
Gambar IV. 2 Dokumentasi fasilitas halte dan kondisi halte di Stasiun Hall Kota Bandung.....	38
Gambar IV. 3 Dokumentasi kondisi fasilitas pejalan kaki di stasiun hall Kota Bandung	39
Gambar IV. 4 Dokumentasi kondisi Papan Informasi di Halte	39
Gambar IV. 5 Dokumentasi kondisi fasilitas difabel pada halte.....	40
Gambar IV. 6 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar IV. 7 Persentase Usia Responden	46
Gambar IV. 8 Persentase Pekerjaan Responden	47
Gambar IV. 9 Persentase Pendapatan Responden	48
Gambar IV. 10 P-Plot Uji Normalitas	55
Gambar IV. 11 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar IV. 15 Layout rekomendasi fasilitas Integrasi halte	72
Gambar IV. 16 Rekomendasi Kemudahan naik turun penumpang.....	73
Gambar IV. 17 Rekomendasi fasilitas difabel saat di halte.....	73
Gambar IV. 18 Standar rancang bangun yang diatur dalam pedoman teknis ..	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel III. 1 Jumlah Naik Turun Penumpang.....	24
Tabel III. 2 Indikator Kualitas Pelayanan	26
Tabel III. 3 Indikator Kepuasan Fasilitas Integrasi.....	27
Tabel III. 4 Indikator Kepuasan Responden	27
Tabel III. 5 Tabel Skala Likert	28
Tabel III. 6 Skor kualitas layanna dan fasilitas	29
Tabel III. 7 Kategori Skor Kepuasan Responden.....	29
Tabel IV. 1 Formulir Indikator terkait Pelayanan dan Fasilitas Integrasi Moda Trans Bandung.....	37
Tabel IV. 2 Uji Validasi Kuisisioner Pelayanan	41
Tabel IV. 3 Uji Validitas Fasilitas.....	42
Tabel IV. 4 Validitas Kepuasan Reasponden	42
Tabel IV. 5 hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel IV. 6 Hasil Reliabilitas Fasilitas Integrasi.....	43
Tabel IV. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Responden.....	43
Tabel IV. 8 Distribusi Jenis Kelamin Responden	45
Tabel IV. 9 Distribusi Umur Responden.....	46
Tabel IV. 10 Distribusi Pekerjaan Responden	47
Tabel IV. 11 Distribusi Pendapatan Responden	48
Tabel IV. 12 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel IV. 13 Deskripsi Variabel Fasilitas Integrasi	51
Tabel IV. 14 Deskripsi Variabel Kepuasan Responden	53
Tabel IV. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel IV. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel IV. 17 Hasil Uji-T	58
Tabel IV. 18 Hasil Uji F	60
Tabel IV. 19 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel IV. 20 Penilaian responden terhadap Pelayanan Moda Trans Bandung .	62
Tabel IV. 21 Jadwal kedatangan kereta	63

Tabel IV. 22 Penilaian responden terhadap Fasilitas Integrasi Moda Trans Bandung.....	68
Tabel IV. 23 Perbaikan dan rekomendasi Fasilitas Integrasi.....	68

DAFTAR LAMIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Penelitian	81
Lampiran 2. Kuisiner Penelitian	82
Lampiran 3. Tabulasi Penelitian	85
Lampiran 4. Hasil Uji Statistika (Uji Validasi)	107
Lampiran 5. Hasil Uji Statistika (Uji Realiabilitas)	109
Lampiran 6. Hasil Uji Statistika Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 7. Hasil Uji Statistika (Regresi Linear Berganda)	110
Lampiran 8. Dokumentasi Pelaksanaan Survei.....	113