

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API PRAMBANAN**  
**EKSPRES (PRAMEKS)**  
**TRAYEK YOGYAKARTA - SOLO**

Diajukan guna melengkapi persyaratan untuk mencapai derajat kesarjanaaan Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

**Bambang Dwi Bowo Wisnu H**

**20100110113**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2012**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API PRAMBANAN EKSPRES

TRAYEK YOGYAKARTA - SOLO

Diajukan guna melengkapi persyaratan untuk mencapai derajat kesarjanaan Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

disusun oleh :

Bambang Dwi Bowo Wisnu H

20100110113

Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Tim Penguji

Ir. Wahyu Widodo, MT

Ketua Tim Penguji

\_\_\_\_\_

Tanggal :

Anita Rahmawati, ST, MS.c

Anggota Tim Penguji

\_\_\_\_\_

Tanggal :

Dr. Ir. H. Sentot Hardwiyono, MT

Anggota Tim Penguji

\_\_\_\_\_

Tanggal :

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, ulama, dan para pengikut yang selalu menjaga ajaran agamanya.

Berkat kemurahan Allah SWT pula sehingga pada saat ini laporan tugas akhir dapat diselesaikan. Adapun tugas akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan yang akan digunakan untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) pada Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tugas akhir yang dilaksanakan ini berguna untuk menambah pengetahuan serta wawasan mahasiswa yang secara langsung terjun di lapangan.

Selama melaksanakan dan menyusun laporan Tugas Akhir, penyusun mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir, Wahyu Widodo, MT, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ini atas waktu dan bimbingannya.
2. Ibu Anita Rahmawati, ST, MS.c, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ini atas waktu dan bimbingannya.
3. Bapak Dr, Ir, H, Sentot Hardwiyono, MT, selaku dosen penguji Tugas Akhir ini atas waktu dan bimbingannya
4. Mama dan Papa yang tercinta, terimakasih atas do'a dan dukungannya disetiap langkah ananda.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu demi satu.

Semoga seluruh amal dan kebaikan yang diberikan dapat diterima dan mendapatkan ridho dari Allah SWT.

Disadari bahwa laporan Tugas Akhir ini belum dapat dikatakan

sempurna karena masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, April 2012

Penyusun,

**Bambang Dwi Bowo Wisnu H**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian .....	3
C. Manfaat Penelitian .....	3
D. Batasan Masalah .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Transportasi .....	5
B. Sistem Transportasi.....	5
C. Operasional Kereta Api.....	7
D. Karakteristik Transportasi Kereta Api.....	8
E. Permintaan Transportasi.....	10
F. Manajemen Pemasaran.....	11
G. Sistem Organisasi Kereta Api.....	17
H. Kategori Kualitas Layanan Kereta Api.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Materi Penelitian.....	21
B. Alat – alat Penelitian.....	21

C. Prosedur Penelitian.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	23
E. Metode Pengambilan Sampel.....	24
F. Analisis Hasil.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Angkutan Kereta Api Prambanan Ekspres.....	27
2. Karakteristik Penumpang.....	30
B. Pembahasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Hubungan Konsep – Konsep Inti.....	12
Gambar 3.1	Bagan Prosedur Penelitian.....	22
Gambar 4.1	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan.....	33
Gambar 4.4	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Gambar 4.5	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan.....	36
Gambar 4.6	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan.....	37
Gambar 4.7	Diagram Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	38
Gambar 4.8	Diagram Karakteristik Berdasarkan Maksud Perjalanan.....	40
Gambar 4.9	Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain.....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Tabel <i>Krecjie</i> .....	24
Tabel IV.1	Volume Penumpang dan Pendapatan Per Tahun.....	29
Tabel IV.2	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel IV.3	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	31
Tabel IV.4	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	32
Tabel IV.5	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel IV.6	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	35
Tabel IV.7	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan.....	37
Tabel IV.8	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	38
Tabel IV.9	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan.....	39
Tabel IV.10	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan lain.....	40
Tabel IV.11	Tanggapan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.....	57
Lampiran A1. Kuesioner Penumpang Kereta Api Prameks Trayek Yogyakarta – Solo Berdasarkan Karakteristik Penumpang.....	57
Lampiran A2. Kuesioner Penumpang Kereta Api Prameks Trayek Yogyakarta – Solo Berdasarkan Kualitas Pelayanan..	58
Lampiran B.....	60
Lampiran B1. Tabel Stastistik Pendapatan Penumpang KA / 762 / Prameks.....	61
Lampiran B2. Tabel Stastistik Volume Penumpang KA / 762 / Prameks.....	61
Lampiran B3. Tabel <i>Krecjie</i> .....	62
Lampiran B4. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Lampiran B5. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	64
Lampiran B6. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Lampiran B7. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Lampiran B8. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia Pendapatan dalam 1 bulan.....	67
Lampiran B9. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan.....	68
Lampiran B10. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	69
Lampiran B11. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan.....	70

Lampiran B12. Tabel dan Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain.....	71
Lampiran C.....	72
Lampiran C1. Tabel Tanggapan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan.....	72
Lampiran C2. Tabel Tanggapan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan.....	75
Lampiran D.....	78
Lampiran D1. Gambar Kereta Api Prameks dari arah Solo.....	79
Lampiran D2. Gambar Kereta Api Prameks dari arah Yogyakarta...	79
Lampiran D3. Gambar Kondisi di Dalam Kereta Api Prameks.....	80
Lampiran D4. Gambar Kondisi Saat Masuk ke Dalam Kereta Api Prameks.....	80
Lampiran D5. Gambar Stasiun Tugu Yogyakarta.....	81
Lampiran D6. Gambar Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.....	81
Lampiran D7. Gambar Stasiun Balapan Solo.....	82
Lampiran D8. Gambar Loket Tiket Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.....	82
Lampiran D9. Gambar Loket Tiket Stasiun Balapan Solo.....	83
Lampiran E. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk angkutan Orang dengan Kereta Api.....	84

## INTISARI

Padatnya jalan menuju bandara Adi Sucipto, kota Klaten dan kota Solo, membuat masyarakat kurang nyaman untuk melakukan perjalanan dari kota Yogyakarta menuju kota Solo atau sebaliknya. Karena itu dalam kurun waktu kurang dari tujuh tahun ini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengeluarkan kereta api antar kota bermesin diesel yang sering disebut PRAMEKS (Prambanan Ekspres). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penumpang Kereta Api Prameks dan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap Kereta Api Prameks dan alasan memilih angkutan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan survei penumpang yang dilakukan di atas kereta api untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mendapatkan tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prameks menggunakan kuisioner yang diisi oleh 379 responden (berdasarkan tabel *Krecjie* pada buku Statika Untuk Penelitian). Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan persepsi dan permintaan penumpang data – data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program *Excel*.

Dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Kereta Api Prameks dapat diketahui bahwa kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban cukup atas berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah cukup. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas Kereta Api Prameks. Dari data yang diperoleh 2.07 % penumpang memilih lokasi pembelian tiket menjadi alasan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sehingga perlu pembenahan tentang masalah pemilihan lokasi pembelian tiket agar lebih baik, agar Kualitas Pelayanan Kereta Api Prameks dapat lebih baik.

*Kata kunci : Karakteristik Penumpang , Kualitas Pelayanan, Prameks*