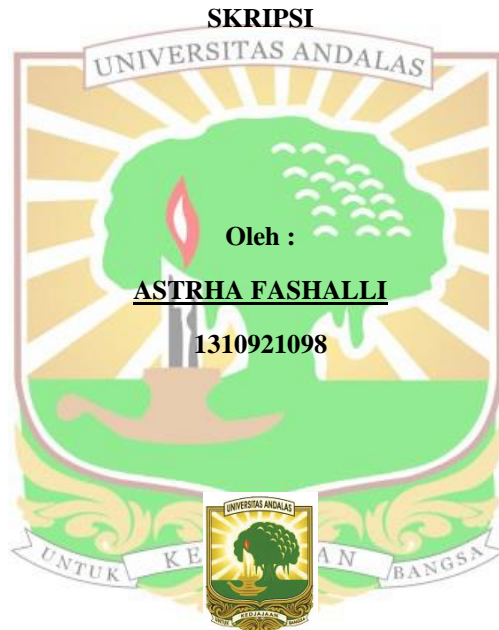


**PENERAPAN ANALISIS KUADRAN DALAM EVALUASI DAN  
PENINGKATAN LAYANAN PENUMPANG KERETA API  
SIBINUANG**



**JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

**PENERAPAN ANALISIS KUADRAN DALAM EVALUASI DAN  
PENINGKATAN LAYANAN PENUMPANG KERETA API  
SIBINUANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-1  
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

## ABSTRAK

Tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi kereta api harus diimbangi dengan meningkatkan kualitas pada stasiun dan sarana-sarana dalam kereta api terutama dalam tingkat pelayanan dan fasilitas bagi penumpang. Permasalahan pada tingkat operasional angkutan kereta api Sibinuang (Reguler) yang melayani koridor Padang-Pariaman adalah tingkat pemenuhan standar pelayanan minimum oleh Kereta Api Sibinuang sesuai dengan PM No.48 Tahun 2015 yang belum sepenuhnya terpenuhi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pemenuhan standar pelayanan minimum di dalam perjalanan untuk kereta api Sibinuang berdasarkan PM No. 48 tahun 2015, mengetahui ekspektasi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kereta api Sibinuang dan menemukan item pelayanan yang mesti ditingkatkan. Metodologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah random sampling dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 300 responden yang berasal dari penyebaran kuisioner dilapangan pada penumpang kereta api Sibinuang. Atribut pengamatan sebanyak 26 atribut yang berkaitan dengan aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan (kinerja) yang dikelompokkan menjadi empat kuadran. Dari hasil pengolahan data diperoleh 5 atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran I, yaitu atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama yaitu ketersediaan kamera CCTV, toilet memiliki sirkulasi udara baik, ketersediaan pegangan untuk penumpang berdiri, ketersediaan informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan, dan ketersediaan fasilitas untuk penumpang difabel. Hasil analisa yang ada pada kuadran ini, hendaknya menjadi acuan utama pihak PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat untuk segera melakukan perbaikan fasilitas dan pelayanan.

**Kata Kunci :** Kereta Api, Standar Pelayanan Minimum, Diagram Kuadran, Metode Importance-Performance Analysis.